BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Dari Tugas Akhir yang telah penulis sampaikan diatas, dapat di ambil kesimpulan bahwa standarisasi sequence of service di Grand Inna Tunjungan Surabaya adalah greeting, seating the guest, laying folding napkin, giving the menu, beverage and food taking order, repeat order, distribute of captain order, beverage serving, dessert suggestion, settle bill, say thank you.

B. Saran

Dari penjelasan yang telah penulis sampaikan diatas, penulis akan memberikan saran yang mungkin bias dipakai untuk lebih meningkatkan pelayanan di palapa *coffee shop* hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya sebagai berikut:

Memberikan pelayanan sesuai dengan tata urutan sequence of service, Serta menambah karyawan jika situasi di palapa coffee shop sedang ramai, itu berguna agar pelayanan sequence of service yang akan di terapkan dapat optimal sehingga tamu juga merasa puas akan pelayanan yang kita lakukan. Meskipun palapa coffee shop sedang ramai ataupun sepi sequence of service tetap bias dilaksanankan.