

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari uraian yang ada di pembahasan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Guest Relation Officer di ZAP Clinic Surabaya memiliki 3 Standar Operasional Prosedur yaitu Standar Operasional Prosedur penanganan klien baru (ZAP THE 13), Standar Operasional Prosedur klien lama (ZAP TOP 10) dan Standar Operasional Prosedur penanganan klien melalui telepon (*ZAP Fantastic 4*) yang merupakan bagian dari *Guest Relation Officer* untuk memenuhi pelayanan yang baik kepada klien.

#### **B. Saran**

Perlu ditingkatkan kembali komunikasi antar karyawan agar tidak terjadi kesalah pahaman, khususnya di bagian *Guest Relation Officer*, Dokter, dan Perawat (*nurse*).