

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang diambil dan mendasari penulisan ini, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *waiter/ss* di *The Coffee Shop* Hotel Elmi Surabaya memiliki beberapa peran dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dengan adanya peran *waiter/ss* ini sangat membantu untuk kelancaran operasional di *The Coffee Shop* Hotel Elmi Surabaya.

B. Saran

Dari penjelasan yang telah penulis sampaikan, maka penulis akan memberikan saran yang mungkin dapat digunakan untuk lebih meningkatkan pelayanan di *The Coffee Shop* hotel Elmi Surabaya, sebagai berikut :

1. Meningkatkan rasa empati yang dimiliki karyawan, dengan memberikan karyawan pelatihan-pelatihan sikap, sehingga tamu atau pelanggan merasa diperhatikan dan dipahami.
2. Mengusulkan papan petunjuk dimana *smoking*, *no smoking* dan *restroom*.
3. Mengusulkan untuk memperbarui sistem-sistem dan fasilitas lama di hotel Elmi, agar dapat memperlancar operasional.
4. Lebih tanggap dalam proses pengolahan *order* makanan ataupun minuman khususnya untuk *Food and Beverages Product*.

5. Penggunaan *dresscode* atau atribut pada saat perayaan hari-hari tertentu, misalnya tujuh belas agustus menggunakan atribut bernuansa merah putih dan perayaan hari besar lainnya. Yang bertujuan untuk memberikan nuansa baru bagi Hotel Elmi Surabaya.