

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Standar Operasional Prosedur pelayanan tamu pada *Café 88 Hotel 88 Embong Malang Surabaya* sesuai dengan *Standard Operating Procedure F&B Service Department* dengan kode 101-116 yang meliputi, memberikan salam pada tamu, mengantar tamu, memberikan menu, menulis pesanan tamu, *up selling*, menyajikan minuman, persiapan peralatan makanan, penyajian makanan, cek kepuasan tamu, cara mengambil piring yang kotor, membersihkan sisa makanan diatas meja, membersihkan meja, menawarkan makanan penutup, menyajikan kopi atau teh dan cara memberikan *bill*. Semua itu dilakukan oleh *waiter/waitress* dalam melayani tamu.

B. Saran

Berdasarkan Penjelasan yang telah penulis sampaikan diatas, penulis memberikan saran bagi Restoran *Café 88* di Hotel 88 Embong Malang Surabaya, Agar semua *waiter/waitress* tetap menggunakan standar operasional prosedur yang berlaku, diperlukan adanya penambahan peralatan yang kurang untuk mengoptimalkan pelayanan tamu di restoran *café 88* di Hotel 88 Embong Malang.