

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah yang diambil dan mendasari penulisan ini, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa menerapkan pelayanan kepada tamu di *The Coffee Shop* Hotel Elmi Surabaya ketika *high season* sangat perlu adanya komunikasi, bahasa tubuh yang baik. Dengan kondisi hotel yang mengalami *high season*, para *waiter/ss* tetap dituntut untuk fokus, cepat dan tanggap dalam melayani tamu guna menghindari adanya *complaint*.

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 yaitu, Memberikan karyawan pelatihan dalam hal pelayanan terhadap tamu restoran, diharapkan dengan adanya pelatihan tersebut karyawan menjadi lebih baik dan mengusulkan untuk memperbaiki sistem-sistem serta fasilitas hotel lainnya.