

## BAB IV

### Kesimpulan dan Saran

#### A. Kesimpulan

Penulis menyimpulkan bahwa proses *posting charge to room* di hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya, adalah proses penggabungan biaya- biaya yang di keluarkan oleh tamu (makan dan minum,) yang pembayarannya di lakukan pada saat tamu check out. Dapat diberlakukan untuk tamu yang sedang menginap di hotel yang mempunyai deposit untuk jaminan dalam mempergunakan fasilitas hotel yang dikenakan biaya.

#### B. Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran sebagai berikut: Grand Inna Tunjungan Surabaya sebaiknya menjadwalkan pelatihan rutin untuk sumber daya manusia yang dimilikinya, agar dapat mempertahankan pelayanan kepada tamu guna mempertahankan kepercayaan, kepuasan dan kesan baik dari tamu yang ada di Surabaya, khususnya proses *charge to room* tidak mempersulit baik pihak tamu maupun pihak hotel, sehingga Grand Inna Tunjungan Surabaya tetap menjadi hotel bintang 4 yang ada di tengah kota dengan pelayanan yang memberi kesan tersendiri untuk tamu yang menginap di hotel.