

## **BAB 4**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penulis menyimpulkan bahwa dengan adanya Standar Operasional Prosedur Pembersihan Unit pada saat pandemi covid-19 di Ascott Waterplace Surabaya, membuat *room attendant* ataupun tamu merasa lebih aman dan nyaman dengan adanya penerapan protokol kesehatan yang telah dianjurkan oleh pemerintah, serta dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan tamu atas pelayanan pada saat pandemi covid-19.

#### **B. Saran**

Dengan memperhatikan kesimpulan diatas maka dapat diambil saran sebagai berikut: Agar dapat disediakan alat desinfectan spray cadangan sehingga dapat mempercepat aktifitas operasional dan Ascott Waterplace Surabaya harus mempertahankan standar kualitas pelayanannya pada pandemi covid-19 saat ini guna mempertahankan kepercayaan, kepuasan dan kesan baik dari tamu yang ada di Ascott Waterplace Surabaya, sehingga Ascott Waterplace Surabaya tetap menjadi Service Residence bintang 5 pilihan di Surabaya dan Jawa Timur.