

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa penanganan komplain yang dilakukan My Studio Hotel masih belum berjalan sesuai dengan prosedur menurut Putri:2016, hal tersebut terlihat dalam penanganan komplain yang sering terjadi, belum ada prosedur penanganan komplain yang standar yang diberikan kepada pelanggan dan tidak ada kejelasan dalam struktur organisasi mengenai penanganan komplain dan cara-cara mengatasi komplain. Dalam menyelesaikan komplain yang terjadi langsung di *handle* oleh *receptionist* hotel. Tidak ada alur kerja yang jelas dan *job description* yang masih tumpang tindih dalam setiap pekerjaannya terutama dalam penanganan komplain pelanggan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian tersebut, maka untuk perbaikan dalam penanganan komplain di My Studio Hotel penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Informasi Hotel *backpacker/capsule* di media *online* ataupun secara langsung lebih diperjelas lagi terutama untuk foto dan keterangan hotel
2. Perlu adanya struktur organisasi yang jelas agar tidak tumpang tindih dalam menjalankan tugas

3. *Standard* operasional prosedur harus dijalankan dengan baik agar komplain mengenai kebersihan dapat ditangani dengan maksimal.
4. Pembuatan *form* keluhan pelanggan sehingga penanganan komplain lebih maksimal dan terarah.
5. Perlu adanya *standard* operasional prosedur mengenai penanganan komplain