

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa standar operasional prosedur pelayanan *Coffee café bar and lounge* di Mercure Hotels Surabaya Grand Mirama adalah sebagai berikut: 1. menyambut tamu, 2. menerima pesanan 3. layanan minuman 4. memberikan tagihan 5. salam perpisahan kepada tamu.

#### **B. Saran**

Pelayan yang selalu meminta *feed back* dari tamu atau guest comment dari tamu untuk cek kepuasan tamu dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan. Disamping itu, pelayan selalu melakukan pendekatan kepada tamu agar tamu bisa kembali lagi ke bar dan bisa membawa kolega-koleganya ke Coffee Café Bar and Lounge di Mercure Hotels Grand Mirama Surabaya. Penulis menyarankan hal tersebut untuk tetap dipertahankan.