

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari pembahasan yang telah penulis sampaikan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa *sequence of service* di restoran Mariposa *Best Western Papilio* Hotel Surabaya dalam kondisi normal dan *low season* dapat menerapkan semua 18 *point sequence of service* secara urut dan sistematis, namun saat kondisi *peak season point sequence of service* untuk *point up selling* dijalankan bersamaan dengan *point* saat *taking order* dan untuk *point guest comment card* dijalankan bersamaan dengan *point* saat mengantarkan tamu meninggalkan restoran sehingga semua *point sequence of service* bisa dijalankan saat *peak season*.

#### **B. SARAN**

Dari kesimpulan yang telah penulis sampaikan diatas, penulis memberikan saran yang mungkin bisa dipakai untuk lebih meningkatkan pelayanan di restoran Mariposa *Best Western Papilio* Hotel Surabaya sebagai berikut :

Agar *sequence of service* di restoran Mariposa *Best Western Papilio* Hotel Surabaya dapat berjalan dengan baik *point-pointnya* bisa optimal diperlukan adanya *training* secara berkala dalam menjalankan *sequence of service* saat kondisi *peak season* dan kinerja mutu *waiter and waitress*.