

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan *room service* di Hotel Khas Surabaya tahap pertama adalah *taking order*, selanjutnya menyiapkan makanan dan minuman serta peralatan makan lalu kemudian mengantarkan pesanan ke kamar tamu dan yang terakhir adalah *clear-up* atau membersihkan peralatan kotor dari kamar tamu.

B. Saran

Penulis menyarankan agar prosedur pelayanan *room service* yang meliputi *taking order, preparation, delivering to the room* dan *clear-up* di Hotel Khas Surabaya tetap dipertahankan untuk dijalankan dengan baik dan optimal agar kepuasan tamu tetap terjaga dengan baik.