

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan bab sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa *Standard Operational Procedure* di *Haidilao Hotpot Restaurant* Surabaya menjadi pedoman bagi seorang *receptionist* restoran dalam memberikan pelayanan mulai dari depan pintu masuk saat menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja, dan membantu tamu duduk.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan bab sebelumnya, penulis memberikan saran sebagai berikut:

Menambah kursi di *waiting area* agar tamu tidak *cancel* dan tidak meninggalkan restoran.