

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelanggan ternyata masih merasa kurang puas terhadap kinerja karyawan hotel dalam memberikan pelayanan yaitu pelayanan pada saat check out, pelayanan karyawan restaurant dalam menawarkan menu makanan, pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi dan mempromosikan hotel, kejujuran dan kesopanan karyawan dalam membantu kesulitan tamu
2. Pelanggan yang merasa cukup puas terhadap kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yaitu pelayanan pada saat check in, kemampuan karyawan dalam membersihkan kamar, pelayanan karyawan dalam menerima dan menyampaikan pesan kepada tamu, pelayanan karyawan dalam prosedur pemesanan kamar, pelayanan karyawan dalam mengantarkan dan membawa perlengkapan tamu ke kamar, kebersihan dan kerapian penampilan petugas, pelayanan karyawan restaurant dalam mengantarkan dan menyajikan menu makanan, ketanggapan dan kemampuan karyawan dalam membantu kesulitan tamu, perhatian karyawan terhadap kepentingan tamu, keramahtamahan dan kesopanan karyawan kepada tamu.

3. Pelanggan yang merasa puas terhadap kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yaitu kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan atas jasa laundry dan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah didapat, maka saran yang diajukan untuk memperbaiki kinerja karyawan yang dinilai kurang puas oleh pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan karyawan pada saat check out

Hotel Wisata perlu menambah beberapa karyawan yang terampil dan cekatan dalam memberikan pelayanan pada saat check out sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama untuk melakukan pembayaran pada saat check out.

2. Pelayanan karyawan restaurant dalam menawarkan menu makanan

Hotel Wisata perlu memperbaiki kualitas karyawan restaurant dalam menawarkan menu makanan yaitu dengan melakukan pemberian pelatihan ulang/training kepada karyawan restaurant agar benar-benar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga dapat memberikan kepuasan

3. Pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi dan mempromosikan hotel kepada tamu

Hotel Wisata perlu memperluas cakrawala pengetahuan karyawan mengenai informasi tentang Hotel Wisata melalui buku panduan dan

training, sehingga karyawan dapat lebih mengetahui/mengenal informasi tentang Hotel Wisata dan dapat mempromosikan hotel kepada tamu.

4. Kejujuran dan ketulusan karyawan dalam membantu kesulitan tamu

Dalam membina kejujuran dan ketulusan karyawan agar dapat membantu kesulitan tamu, pimpinan hotel perlu memberikan pengarahan atau bimbingan secara khusus sehingga karyawan dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan fungsinya masing-masing.