

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- a. Dilihat dari skill (keterampilan) dalam operasional pramusaji Restoran Samudra Indah perlu di tingkatkan lagi.
- b. Dan dilihat dari Basic Performance (dasar penampilan) yang perlu di perhatikan adalah *grooming* dari para pramusaji.
- c. Belum terlihat jelas *standart operational procedure* atau prosedur kerja yang detail di Restoran Samudra Indah.
- d. dalam hal menanggapi keluhan tamu belum menjadi prioritas utama oleh pihak manajemen Restoran Samudra Indah

5.1 Saran

Adapun saran yang dapat di kemukakan penulis untuk penerapan *basics skill performance* terhadap pramusaji di Restoran Samudra Indah Gorontalo yaitu pihak manajemen harus lebih meningkatkan SOP (*standart operational procedure*), *skill* dan *performance* dari para pramusaji serta cara yang baik dalam menangani keluhan-keluhan dari pengunjung dengan cara pemberian *treaaning* setiap bulan secara langsung oleh pihak manajemen dan mengadakan *breafingn* setiap hari sebulum bekerja tentang tatacara melayani pengunjung yang baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Pendit Soekresno I.N.R, 2004. Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Tim Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata. 2011. Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman. Penerbit CV Dewa Ruchi. Bandung.
- Bagyono. 2005. Pariwisata dan Perhotelan. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Yamit Zulian Drs, MSi. 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Penebit Ekonisia. Yogyakarta.
- Litrides, A.Carol and Axler, Bruche H. (2000) Restaurant Service : Beyond The Basics.
- Rio Budi Prasadja Tan, Dipl Tour., MA. 2002. Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran dan Kafe. Penerbit Erlangga
- Manguwerdoyo, 1999:97-98 pengertian Restoran
<http://www.majalahpendidikan.com/2011/11/pengertian-restoran-merupakan-suatu.html> (28 september 2012)
- <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2247690-pengertianperformance-based-assessment/#ixzz28TeQX5AD> (1 november 2012)
- <http://etha-lita.blogspot.com/2009/05/tugas-ke-6-makalah-profesional-skill.html> (1 november 2012)
- <http://cumanulisaja.blogspot.com/2012/09/pengertian-keterampilan.html> (5 november 2012)

Stuart dan Laraia, 2005 Role performance <http://jakartagrosir.com/pengertian-dan-tujuan-penampilan-diri-blog-97.html> (5november 2012)

Sumber: <http://id.shvoong.com/business-management/1990878-menangani-keluhan-pelanggan/#ixzz2Ihz7y2qu>
Khairullmady (21Januari 2013)