

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengamatan dan wawancara serta pembagian kuesioner, penulis mencoba menarik kesimpulan bahwa :

1. Dari hasil pembagian kuesioner, diketahui bahwa karyawan Azizah catering belum maksimal dalam kualitas pelayanan, belum fokus dalam memuaskan tamu, *Attitude* dalam melayani tamu, kualitas pekerjaan, *Grooming* (penampilan kerja), dan penanganan keluhan tamu.
2. Peran dari pihak manajemen catering harus belum memperhatikan yang menjadi sebab-sebab dalam kualitas pelayanan. Hal ini di tandai dengan belum diterapkan dimensi kualitas pelayanan, yakni karyawan kurang tanggap terhadap permintaan tamu, karyawan dapat melakukan pendekatan dan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap tamu, serta memenuhi *personal grooming* yang telah ditentukan.

5.2 Saran

1. Kepada pihak manajemen catering untuk sebaiknya lebih mengadakan beberapa *training* ataupun pelatihan-pelatihan secara berkala dalam rangka meningkatkan kinerja dan memberikan pelayanan yang prima

terhadap tamu. Disamping itu, pihak manajemen catering harusnya bertindak lebih tegas lagi terhadap karyawan yang terbukti tidak produktif dalam bekerja.

2. *Performance* karyawan perlu diperbaiki dan juga sikap karyawan dalam merespon masalah tamu perlu ditingkatkan khususnya dalam hal melayani tamu harus lebih cepat, dalam menumbuhkan rasa percaya tamu perlu dilakukan, agar dapat memahami apa yang dibutuhkan tamu.