

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Setelah dilakukan penelitian, ditemukan adanya keluhan yang sering terjadi di *housekeeping departemen* dimana keluhan yang terjadi diakibatkan oleh pelayanan *room attendant* itu sendiri.
2. Upaya *Room attendant* dalam mengatasi keluhan tamu di Hotel Quality Gorontalo adalah dengan meningkatkan peran kerja dalam memberikan suatu pelayanan yang maksimal kepada tamu.
3. Pelayanan yang diberikan *room attendant* harus benar-benar merupakan pelayanan bermutu, tidak memandang situasi *full booking* atau tidak, agar kualitas pelayanan pada lima dimensi dapat menciptakan kenyamanan bagi tamu yang datang menginap dan dapat meyakinkan tamu akan peranan *room attendant* sehingga demikian akan mengurangi terjadinya keluhan dari tamu

## 5.2 Saran

Adapun saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Quality Gorontalo maka peneliti menyarankan

1. Sebagai masukan bagi *room attendant* sekiranya dalam melakukan pekerjaan seperti *make up room* harus selalu mengikuti *standar operasional procedure*, baik hotel dalam keadaan ramai ataupun tidak.
2. *Room attendant* dalam bekerja harus profesional, sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang baik yang dapat memberikan kenyamanan bagi tamu yang datang untuk menginap.
3. *Room attendant* dalam memberikan pelayanan harus mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan, agar dapat meminimalisir terjadinya keluhan untuk terulang lagi.
4. Bagi pihak manajemen perlu adanya pengawasan kerja *room attendant* agar keluhan yang sering terjadi bisa diatasi.