

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pramusaji yang ada masih dianggap kurang profesional terhadap pekerjaannya oleh tamu yang datang. Terutama mengenai kemampuan pengetahuan menu seperti penguasaan *product knowledge*, pelayanan yang kurang efisien seperti cekatan dan kecepatan belum terlalu dimiliki oleh pramusaji, bahkan dalam menerapkan *greeting* ke tamu masih kurang. Hal ini dikarekan pendidikan pramusaji rata-rata lulusan SMA dan SMEA dan sebagian besar pramusaji tidak memiliki latar belakang pengalaman kerja.
2. Dengan diadakannya *training* dan juga *briefing* yang rutin dilakukan. Maka akan melahirkan pramusaji yang profesional terhadap pekerjaannya serta mengurangi keluhan dari tamu.
3. Dalam memberikan semangat kerja dan prestasi kerja pramusaji, pihak *human resource department* memberikan *reward* kepada pramusaji yang profesioanal dalam memberi kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Adapun saran berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Hotel Grand Q Gorontalo adalah :

1. Untuk pihak manajemen didalam merekrut karyawan, harus diperhatikan latar belakang pendidikan serta pengalaman kerja, sebelum ditempatkan di bagian departemen masing-masing. Selain itu manajemen harus melakukan *training* dan *briefing* yang rutin untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan dan melahirkan pramusaji yang profesional dalam menunjang keberhasilan operasional *food and beverage service department*.
2. Kepada peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan teknik analisis data kuantitatif agar dapat menggali lebih dalam lagi tentang upaya meningkatkan profesionalisme pramusaji dalam menunjang keberhasilan operasional *food and beverage service* di Hotel Grand Q Gorontalo.

DAFTAR PUSTAKA

- Fathoni, Abdurrahman. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Hastuti. T.D, Indarto. SL, dan Susilawati. C, 2003. *Hubungan antara profesionalisme auditor dengan pertimbangan tingkat materialitas dalam proses pengauditan laporan keuangan*. Lembaga penelitian SMERU. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Edisi milenium diterjemahkan Benyamin Molan, PT. Prenhallindo. Jakarta
- Lexy J, Moleong. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosydakarya. Bandung.
- Lexy J, Moleong. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosydakarya. Bandung.
- Martinis, Yamin. 2007. *Membangun Profesionalitas*. Elsas. Jakarta.
- Martoyo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Djambatan. Jakarta.
- Mukhtar, 2006. *Perlunya standar ruang lingkup dan permasalahan pelayanan sebuah restoran hotel*. e-USU repository. Sumatera.
- Namsa, M. Yunus, 2006. *Kiprah Baru Profesi Guru Indonsia Wawasan Metodologi Pengajaran*. Pustaka Mapan. Jakarta
- Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Pratiwi, 2010. *Kualitas Pelayanan Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju. Jakarta.
- Sinaga, 2010. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. PT Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Soekarno, dan Pendit. 2006. *Produktivitas Kerja Waiter*. Rizal Kurniansah. Jakarta.
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulatrinigrum. 2006. *Pengantar akomodasi dan restoran*. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
- Sugiyono, 2008. *Metode penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode penelitian kombinasi*. Alfabeta. Bandung.

- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Tilaar, H.A.R. 2008. *Membenahi profesionalitas*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Tjokrowinoto, M. 2001. *Pembangunan dilema dan tantangan*. Pustaka pelajar. Yogyakarta.
- Usman, M. Uzer, 2006. *Menjadi Seorang Profesional*. PT Remaja Rosda Karya. Bandung.
- WA, Marsum. 2005. *Restoran dan segala permasalahannya*. Andi. Yogyakarta.
- Wojowasito dan Poerwadarminta, WJS. 2000. *Kamus umum bahasa Indonesia*. Balai pustaka. Bandung.