

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut kesimpulan penulis mengenai hasil Analisa yang dibahas di rumusan masalah :

1. Greeter dalam mengoptimalkan layanan di Verandah Alfresco restaurant di eastparc hotel melayani tamu dengan baik harus memiliki attitude yang disenangi tamu. Meningkatkan kualitas personal akan menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi tamu. karena pelanggan yang puas biasanya akan menjadi loyal. Kualitas pelayanan greeter yang dikelola dengan baik akan memberikan kepuasan konsumen yang akan diikuti dengan loyalitas;
2. Hambatan dalam proses melayani kepuasan tamu di Food and Beverage Service. Keterbatasan equipment di Eastparc Hotel Yogyakarta. Hal ini di karenakan, di Eastparc Hotel Yogyakarta hanya memiliki 1 mesin dishwash yang dimana peralatan peralatan restaurant dan banquet dapat tercampur menjadi satu sehingga para karyawan harus memilah lagi. Peran waiter dan waiterss dalam memberikan pelayanan. Dimulai dari preparation hingga handle over ketika operasional waiter dan waiters berperan penting dalam melakukan pelayanan yang sangat memuaskan kepada tamu
3. Solusi menyelesaikan hambatan yang ada untuk meningkatkan kepuasan tamu di Food and Beverage Service yaitu memberikan

pelayanan yang maksimal kepada tamu maka diperlukan pengarahannya dan petunjuk kepada karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu. pelayanan bertujuan untuk mencegah kekecewaan tamu. Contohnya, konsumen merasa tidak diperhatikan atau dilayani dengan baik, tidak cekatan, mengutamakan section mana yang lebih membutuhkan ketika equipment dan peralatan yang akan digunakan secara bersamaan. Berusaha memberikan perhatian secara individual kepada tamu yaitu Dengan menyapa tamu dengan ramah, menawarkan bantuan, melayani dengan sungguh-sungguh, menanyakan apakah menu yang disajikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh tamu tersebut, selalu mengucapkan terima kasih atas kedatangannya dan diharapkan agar supaya tamu tersebut dapat datang kembali ke restaurant.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan bagimanajemen Verandah alfresco Restaurant.

1. Greeter perlu meningkatkan kualitas dari pelayanannya agar tamu merasa puas dan dapat meningkatkan kunjungan tamu.
2. Untuk kelancaran pelayanan greeter, sebaiknya manajemen restaurant menambah staff waiter, agar greeter tidak menjalankan operasional dengan tugas rangkap.

3. Sebaiknya pihak manajemen restaurant mengadakan training untuk stafnya agar pelayanan yang diberikan adalah pelayanan terbaik.
4. Sebaiknya pihak manajemen selalu mengawasi kinerja bawahan.
5. Sebaiknya ada 2 staff greeter khusus sehingga tugasnya tidak merangkap.

Daftar Pustaka

Agus Sulistiyono. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Agus Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Hakim M. Faturrahman Nurul, Ani Wijayanti. 2020, *Operasional Restoran dan Bar*. Yogyakarta.

Mertayasa I Gede Agus Mertayasa. 2020, *Food & Beverage Service, Job*

Sihite, Richard, *Hotel Managemen (Pengelolaan Hotel)*, Surabaya : SIC, 2000.

Sulastiono, Agus, *Managemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi pertama, Bandung : Alfabeta, 1999.

Sukresno, Management Food and Baverage Service Hotel, Cetakan II, Jakarta :

PT Gramedia Pustaka Utama, 2001

LAMPIRAN 1



SURAT IJIN TUGAS PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kabag PKL STP AMPTA Yogyakarta, memberi tugas kepada mahasiswa dan dosen yang namanya tersebut di bawah ini
:

No.	Nama	No. Mhs.	Pembimbing	Program Studi
1	Dewi Sarah	120109686	Setyo Prasiyono Nugroho,ST.,M. SC	D III PERHOTELAN

Untuk melaksanakan dan membimbing PKL di Eastparc Hotel Yogyakarta alamat :Jalan Laksda Adisucipto KM. 6.5 No.1, Ngentak, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281 selama 6 (enam) bulan, mulai tanggal 08 Agustus 2022. sampai dengan 08 Februari 2023 dengan ketentuan:

- 1. Mentaati peraturan/disiplin kerja diindustri/perusahaan.**
- 2. Dilaksanakan sesuai jadwal/di luarperkuliahan.**

Surat Ijin/Tugas PKL ini diberikan untuk dipergunakan dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Setelah selesai agar melaporkan hasilnya. Kepada yang berkepentingan kiranya maklum dan berkenan memberikan bantuan seperlunya.

LAMPIRAN II
SERTIFIKAT ON JOB TRAINING



TRAINEE APPRAISAL REPORT

NO	POINT TO CHECK	SCORE
1	Willing to Learn <i>Kemauan untuk Belajar</i>	8.00
2	Job Knowledge <i>Pengetahuan Kerja</i>	7.90
3	Quality of Work <i>Kualitas Kerja</i>	7.80
4	Dependability <i>Keandalan</i>	8.00
5	Attendance <i>Kehadiran</i>	8.00
6	Performance <i>Kinerja</i>	7.90
7	Communication <i>Komunikasi</i>	8.00
8	Relation with Others <i>Hubungan dengan Rekan Kerja</i>	8.00
9	Motivation <i>Motivasi</i>	7.95
GRADE <i>(Total Score : 9)</i>		7.94

Remark: 9-10 Outstanding
7-8 Good
5-6 Fair
3-4 Poor
1-2 Failed

LAMPIRAN III
DOKUMENTASI



Gambar SET BUFFET



Gambar SET BUFFET



Gambar sedang merapikan Meja dan Kursi



Gambar karyawan food and beverage
service eastparc hotel yogyakarta