

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penulis menyimpulkan bahwa setiap perusahaan hotel harus mempunyai inovasi-inovasi yang menarik dan khas dalam rangka meningkatkan kepuasan tamu. Seperti yang telah diterapkan di The Verandah Restoran dan Verandah Alfresco di Eastparc Hotel Yogyakarta dengan pengadaan strategi *Brand Ambassador*. Menurut penulis, strategi ini cukup efektif dalam menekan *complain* dan meningkatkan kepuasan tamu.

B. Saran

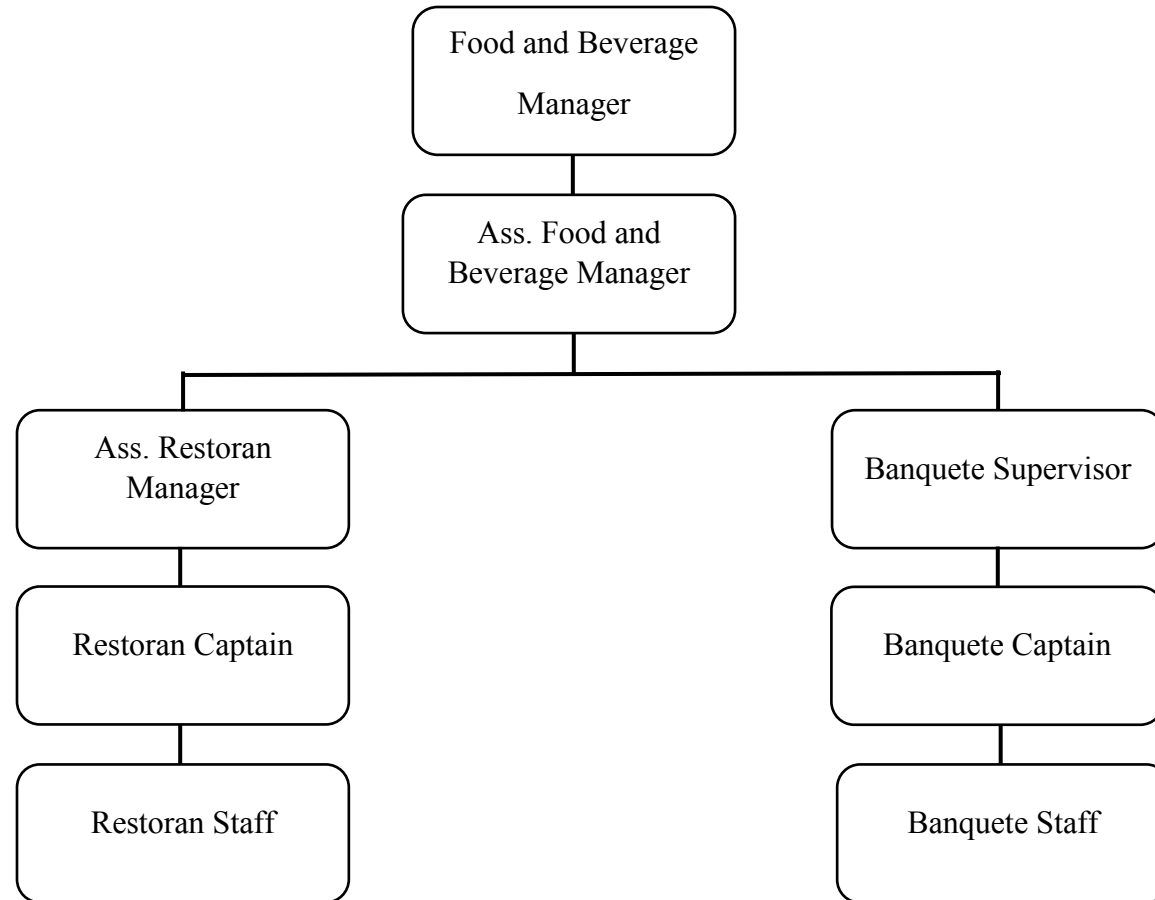
Perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk *Brand ambassador* tidak hanya fokus kepada tamu-tamu *Online Travel Agent* saja tetapi juga kepada tamu-tamu lain seperti tamu *group* dan tamu lainnya. Mencari terobosan inovasi yang baru lagi untuk kedepannya agar tamu tidak merasa bosan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahrul Kirom. 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Service Performance and Customer Satisfaction Measurement*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Kennedy, Jhon E, dan R. Dermawan Soemanegara. 2006. *Marketing Communication Taktik dan Strategi*. Jakarta: PT Buana Ilmu Populer (Kelompok Gramedia).
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2 Edisi 8*. Jakarta: Erlangga.
- Marsum W.A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Nina Rahmayanti. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nono Haryono. 2012. "Pramusaji Hotel dan Restoran." dalam nonoharyono78.blogspot.co.id diakses 27 Maret 2017.
- Richard Sihite. 2000. *Hotel Management*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo.
- UTUNizer. 2010. "Guide OTA's (Online Travel Agencies)." dalam guideota.blogspot.com diakses 27 Maret 2017.
- Zeithaml, V.A dan Bitner, M. J. 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, New York: McGraw Hill.

STRUKTUR ORGANISASI *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*

EASTPARC HOTEL



Sumber : HRD Eastparc Hotel (2017)

Foro *Brand Ambassador* (Mr Jasmanto) bersama tamu-tamu *Online Travel Agent* (OTA)





Foto Penghargaan sebagai restoran nomor satu se-Kota Yogyakarta
versi *Trip Advisor*

