

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di Hyatt Regency Yogyakarta, penulis mengambil kesimpulan bahwa hotel Hyatt Regency Yogyakarta memiliki pelayanan yang baik, terutama di *front office department*. Hanya saja masalah sering terjadi pada *concierge*. Pada hari sabtu dan minggu sering terjadi masalah tamu menunggu barang bawaanya terlalu lama di kamar, dan biasanya tamu akan langsung *complaint*. Ini terjadi karena kurangnya petugas di *concierge* dan lokasi antara kamar dan *lobby* yang sulit membuat proses *luggage up* dan *luggage down* berjalan dengan baik.

Secara keseluruhan dan garis besar pelayanan hotel Hyatt Regency Yogyakarta berhasil membuat tamu merasa puas, hal ini dibuktikan dengan banyaknya *repeater* atau langganan di hotel Hyatt Regency Yogyakarta

## **B. Saran**

Dari kesimpulan yang telah penulis uraikan, maka penulis menyarankan petugas *conciierge* di hotel Hyatt Regency Yogyakarta harus ditambah guna melancarkan proses *luggage up* dan *luggage down* yang sering terjadi masalah pada hari-hari sibuk. Dengan menambahkan petugas di *conciierge*, barang bawaan tamu akan lebih cepat sampai kepada kamar tamu dan juga lebih mudah untuk menangani pekerjaan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Adi Soenarno, *Front Office Management*, Andi, Yogyakarta, 2006.

Agusanwar, *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*, PT Perca, Jakarta, 2002.

Agus Sambodo & Bagyono, *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*, ANDI, Yogyakarta 2006

Bambang Sujatno, *Front Office Operations*, Andi, Yogyakarta, 2007.

Richard Sihite, *Hotel Manajement*, SIC, Surabaya, 2002.

Trizno Termoezi, *Management Front Office*, Mega Point, Jakarta, 2002.

**LAMPIRAN**