

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan wawancara dengan salah satu staff Phoenix Hotel, Bapak Edi Sumarwan pada 27 Januari 2018 penulis mendapatkan beberapa data mengenai upaya yang dilakukan Phoenix Hotel dalam meningkatkan layanan kamar sesuai dengan kritik dan saran yang diberikan tamu tanpa harus meninggalkan SOP (*standart operasional procedure*) adalah sebagai berikut:

1. Melakukan *meeting* RPS (*rate presentation satisfaction*). *Meeting* yang dilakukan rutin tiap bulan guna membahas mengenai *complain* yang didapat dan mencari solusi atas *complain* tersebut secara bersama-sama seluruh department hotel.
2. Melakukan *briefing* harian yang membahas *complain* yang didapat langsung dari *gest complain* setiap harinya guna mencegah terjadinya *complain* yang sama.
3. Phoenix Hotel memberikan berbagai bentuk tawaran menarik bagi tamu yang berkunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

Agus Anwar, 2002, **Hotel Housekeeping Operasional**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Rumekso, 2005, **Housekeeping Hotel Floor Section**, Andi Ofset, Yogyakarta

Sihite, Richard, 2000, **HotelManagement**, SIC, Surabaya

Trizno Tarmoezi, 2000, **Hotel Front Office**, Kesaint Blanc, Jakarta

# Lampiran