UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penyajian data dan kemudian penulis menganalisa data tersebut, penulis dapat menarik kesimpulan tentang bagaimana manajemen komunikasi Alpha Hotel dalam menciptakan pelayanan prima terhadap pelanggan yaitu:

Hasil dari analisa penulis tentang manajemen komunikasi Alpha Hotel dalam menciptakan pelayanan prima terhadap pelanggan ialah dengan menerapkan implementasi dari manajemen komunikasi dan pendekatan fungsi-fungsi manajemen.

Pada tahap *Reorganize large masses of information into simpler yet more meaningful categories*dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen sebagai perencanaan (*planning*), pada tahap ini pihak Hotel melakukan penyusunan langkah-langkah mengenai beberapa kebijakan serta aturan yang akan diterapkan, mempersiapkan segala kebutuhan seperti fasilitas kamar, desain interior, menetapkan standar pelayanan hotel, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang akan digunakan, serta fasilitas yang akan disediakan, menetapkan visi dan misi serta tujuannya yaitu untuk menciptakan pelayanan prima terhadap pelanggan.

Selanjutnya dalam *Differentiate important information and eliminate non essential information*dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen sebagai pengorganisasian (*organizing*) dalam hal ini Alpha Hotel menempatkan karyawan yang kompeten dan berkualitas untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, menerapkan moto senyum, sapa, salam dalam standar pelayanan, memberikan sikap ramah terhadap pelanggan, menunjukkan penampilan yang serasi dengan menggunakan keseragaman dalam berpakaian dengan mengikuti standar SOP perusahaan dan memberikan perhatian penuh kepada pelanggan dengan bertanya mengenai apa saja yang dibutuhkan pelanggan, menerima segala keluhan pelanggan dan berusaha memperbaiki.

Selanjutnya ialah melakukan *View problem-connected events, phenomena and concepts in an integrated context that makes it easier to make sense of, or explain what is occurring*dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen sebagai penggerakan (*actualing)*. Dalam hal ini Alpha Hotel sudah melakukan penggerakan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan dan menjalankannya dengan baik yaitu dengan menyediakan beberapa fasilitas untuk memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kenyamanan bagi pelanggan, dan memberikan perhatian serta bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan dengan menjaga privasi pelanggan, memperkerjakan security, juga mampu menjalin komunikasi yang baik dengan memberikan penawaran fasilitas yang tersedia dihotel kepada pelanggandan berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan pelanggan.

Tahap akhir dari fungsi manajemen yang digunakan Alpha Hotel adalah *Formulate strategy that can serve as the basic for plans and their implementations* dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen sebagai pengawasan (*controlling*) diperlukan untuk mengukur keberhasilan yang telah dicapai dan mengevaluasi apakah peggerakan dari organisasi sudah sesuai perencanaan atau belum. Tahap ini melihat apakah strategi yang ditetapkan sudah dilakakukan dan dilaksanakan dengan baik, dan melakukan evaluasi mengenai keberhasilan strategi yang sudah direncanakan apa harus di rencanakan ulang atau sudah cukup baik untuk diterapkan kembali kedepannya. Selanjutnya Pengawasan yang dilakukan Alpha Hotel ialah dengan mengumpulkan keluhan-keluhan dari pelanggan dan menanggapi langsung keluhan yang disampaikan oleh pelanggan serta bertindak cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan. Alpha Hotel juga melakukan penilaian setiap bulan kepada karyawan Hotel guna untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan serta melakukan kegiatan *maintanance* untuk pemeliharaan fasilitas Hotel.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

B. Saran

Sebagai sumbang saran penulis kepada pihak Alpha Hotel Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya Alpha Hotel memiliki *public relations* tersendiri supaya kegiatan perencanaan dalam menciptakan pelayanan terbaik dapat dilakukan lebih maksimal karena mengingat bahwasanya di pekanbaru Hotel itu harus mampu mengatasi kompetitor dan memperhatikan pelayanan untuk tetap populer.
2. Diharapkan Alpha Hotel dapat mengikuti pelatihan-pelatihan kehumasan untuk menunjang sumber daya para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
3. Diharapkan bagian *Human Resources and Development*(HRD) Alpha Hotel dapat membuat secara lebih jelas mengenai sejarah berdirinya Alpha Hotel Pekanbaru, karena saat penulis melakukan penelitian untuk profil berdirinya Alpha Hotel pihak *Human Resources and Development*(HRD) hanya memberikan catatan sejarah secara singkat dan masih diceritakan secara lisan dan belum dibukukan dengan jelas.