

Hak Cipta Diindungi 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.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Grand Central Hotel memiliki kapasitas 161 kamar yang dilengkapi fasilitas bertaraf international sehingga dapat diklasifikasikan sebagai hotel berbintang empat (****).
2. Bagian *housekeeping* merupakan bagian yang sangat penting dalam menarik tamu agar lebih lama menginap, untuk itu bagian ini selalu menjaga kebersihan, kerapian, dan keindahan kamar yang telah dibuat oleh manajemen.
3. Peranan *room boy* sangat penting dalam meningkatkan atas pelayanan kamar untuk itu seorang *room boy* dituntut memiliki pengetahuan dan sikap serta penampilan yang baik.
4. Bagian *housekeeping* memiliki seksi-seksi yang bertanggung jawab agar dapat mengerjakan tugasnya dengan baik.
5. *Housekeeping* memiliki hubungan-hubungan dengan bagian yang lain dalam hotel agar dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan semaksimal mungkin.
6. Menurut hasil survei lapangan beberapa konsumen sudah merasa cukup puas atas pelayanan kamar yang diberikan oleh *housekeeping*.

Hak Cipta Diindungi 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.

7. Sebagian konsumen ada yang merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan, karena kamar yang diberikan kepada konsumen ada yang kurang atas fasilitas yang diberikan seperti handuk dan sandal hotel, oleh karena itu *housekeeping* harus lebih memperhatikan lagi atas fasilitas kamar yang diberikan kepada konsumen.

4.2 Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan diatas, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut.

1. Grand Central Hotel Pekanbaru diharapkan dapat meningkatkan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa kamar (*room*) yang diberikan Grand Central Hotel, apabila konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan jasa kamar (*room*) yang diberikan, maka konsumen akan meninggalkan hotel dan tidak menggunakan kembali menggunakan jasa kamar hotel tersebut.
2. Setiap *housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, publik area, restoran, ruang meeting, laundry, sarana olahraga dan fasilitas lainnya.
3. Grand Central Hotel Pekanbaru diharapkan dapat meningkatkan kemampuan berbahasa inggris bukan hanya pada bagian front office department dan service saja, tetapi semua karyawan yang ada di Grand Central Hotel, hal tersebut dimaksudkan agar dalam melayani tamu asing semua karyawan dapat berkomunikasi dengan baik.

4. Pihak *housekeeping* lebih memperhatikan fasilitas dan perlengkapan kamar sehingga tidak adanya kelupaan terhadap fasilitas dan perlengkapan kamar dalam upaya ini tidak ada lagi keluhan para tamu yang menginap di Grand Central Hotel Pekanbaru.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi 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.

