

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Hotel Khas Tegal, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa peranan *waiter/waitress* di Khas Tegal Hotel sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas layanan, hal ini didukung dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan di hotel cukup baik dan profesional, meskipun masih ada beberapa kekurangan, namun pelayanan tetap diusahakan ramah dan efisien.
- b. Berdasarkan hasil analisis SWOT, dapat disimpulkan bahwa hasil dari kekuatan (*stregth*) 2,18 dan kelemahan (*weakness*) adalah 0,72 sedangkan peluang (*oppurtunities*) adalah 2,45 dan ancaman (*treats*) adalah 0,55. Dari nilai tersebut didapat selisih antara kekuatan dan kelemahan adalah 1,46 dan selisih antara peluang dan ancaman adalah 1,9.
- c. Berdasarkan hasil diagram cartesius dapat disimpulkan bahwa posisi perusahaan berada pada kuadran I, yaitu kondisi yang sangat menguntungkan, dengan skor kekuatan (*Strength*) sebesar 1,46 dan skor peluang (*Opportunity*) sebesar 1,9. Kuadran ini menandakan bahwa perusahaan memiliki kemampuan yang baik dalam memanfaatkan kekuatan yang dimiliki untuk meraih peluang dari lingkungan eksternal.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diambil dari kesimpulan di atas dengan melihat peran *waiter/waitress* dan berdasarkan analisis SWOT, bagi perusahaan agar strategi SO yang telah diterapkan dapat terus dikembangkan secara berkelanjutan. Peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan staf secara rutin, optimalisasi SOP, serta pemanfaatan fasilitas yang tersedia seperti *meeting room* dan kolam renang perlu diperkuat dengan promosi yang tepat sasaran. Selain itu, manajemen hotel juga perlu memperhatikan kelengkapan peralatan operasional dan efisiensi area kerja, serta mengupayakan peningkatan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia agar pelayanan tetap optimal, khususnya pada saat jam sibuk.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar penelitian tidak hanya berfokus pada bagian *Food and beverage service* saja, tetapi kepada seluruh departemen yang ada di hotel agar semua pelayanan baik di restoran, resepsionis, maupun di *housekeeping* dapat meningkat dan kenyamanan dan kepuasan tamu dapat terjaga.