

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang dapat diidentifikasi dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Penanganan keluhan yang dilakukan secara efektif

Dari prosedur pelayanan keluhan tamu/konsumen perusahaan telah melakukan penanganan tersebut sesuai standar operasional prosedur dengan baik dan langkah-langkah penanganan diharapkan konsumen dapat terselesaikan dengan tuntas dari keluhan yang tidak sesuai tersebut.

- Pelayanan *Customer Service* pada Hotel

Sebagai peran *Customer Service* perlu memiliki beberapa keterampilan diantaranya kemampuan komunikasi yang baik tata bahasa yang formal dan sopan, berpenampilan menarik memposisikan dirinya dengan benar sesuai dengan tempatnya dan cara berpakaian juga rapi. Karena CS berada di *frontliner* yang akan selalu bertemu dengan orang lain atau orang baru dikenal, memiliki *attitude* yang baik akan memberikan kesan menarik.

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Informasi yang disampaikan oleh konsumen akan sangat berguna memperbaiki kekurangan, komplain yang ada perlu dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan agar dapat memperbaiki kesalahan terjadi dan menjadi pelayanan yang lebih baik.

4.2 Saran

Dalam segala bentuk jual beli layanan jasa akan ada ditemui keberatan-keberatan yang diajukan oleh konsumen, perusahaan dapat terlatih mengatasinya. Untuk lebih meyakinkan konsumen mempunyai kemampuan untuk mengatasi setiap keberatan dan keluhan para konsumen tersebut. Dalam usaha meyakinkan