

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi pelayanan prima pramusaji di Restoran Hotel RA Premiere Simatupang terhadap kepuasan tamu, dapat disimpulkan bahwa RA Premiere Simatupang telah menerapkan strategi pelayanan prima secara terstruktur dan berkelanjutan. Hal ini dilakukan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, pelaksanaan pelatihan dan pembinaan secara berkala, serta pengawasan langsung oleh manajemen Food and Beverage dan supervisor restoran untuk menjaga kualitas pelayanan tetap sesuai dengan standar hotel berbintang.

Strategi pelayanan tersebut berfokus pada penerapan prinsip pelayanan prima yang meliputi sikap (attitude) yang ramah dan sopan, perhatian (attention) terhadap kebutuhan tamu, tindakan (action) yang cepat dan tepat, kemampuan (ability) pramusaji dalam berkomunikasi dan memahami produk, serta penampilan (appearance) yang rapi dan profesional. Penerapan prinsip-prinsip ini menjadi landasan utama dalam menciptakan pelayanan yang konsisten dan berkualitas, sehingga mampu memenuhi ekspektasi tamu secara optimal.

Pelayanan prima yang diterapkan terbukti memiliki peran penting dalam meningkatkan kenyamanan tamu. Interaksi langsung antara pramusaji dan tamu selama proses pelayanan mampu menciptakan rasa dihargai, aman, dan puas, sehingga menghadirkan pengalaman bersantap yang positif dan berkesan. Kenyamanan tamu tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan dan fasilitas restoran, tetapi juga oleh kualitas pelayanan, khususnya dalam hal keramahan, ketepatan penyajian, serta kemampuan pramusaji dalam merespons permintaan dan keluhan tamu secara profesional.

Selain itu, RA Premiere Simatupang juga berupaya mempertahankan loyalitas dan kepuasan tamu melalui konsistensi kualitas pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta komitmen manajemen

dalam membangun budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima. Meskipun masih terdapat kendala seperti tingginya beban kerja pada jam operasional tertentu dan perbedaan tingkat kompetensi antarpramusaji, secara keseluruhan implementasi pelayanan prima ini memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu, memperkuat citra positif hotel, serta mendukung keberlanjutan dan daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

## B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk peningkatan pelayanan dan kualitas operasional restoran. Pertama, RA Premiere Simatupang perlu mempertimbangkan peningkatan jumlah pramusaji pada jam-jam sibuk. Temuan lapangan menunjukkan bahwa salah satu hambatan dalam menjaga konsistensi pelayanan prima adalah beban kerja yang tinggi saat restoran padat. Penambahan staf atau manajemen shift yang lebih fleksibel akan membantu memastikan kualitas pelayanan tetap stabil meskipun jumlah tamu meningkat. Selain itu, hotel dapat menerapkan sistem rotating assistant, di mana pramusaji cadangan dipersiapkan untuk mengisi slot sibuk berdasarkan prediksi tingkat hunian hotel.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan kepada manajemen Restoran Hotel RA Premiere Simatupang untuk terus memperkuat budaya pelayanan prima sebagai nilai inti dalam operasional restoran. Manajemen perlu memastikan bahwa pemahaman mengenai pelayanan prima tidak hanya disampaikan secara formal, tetapi juga diinternalisasikan dalam sikap dan perilaku kerja pramusaji melalui pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan. Standar pelayanan seperti SOP, grooming, dan product knowledge perlu ditinjau dan diperbarui secara berkala agar tetap relevan dengan kebutuhan tamu dan perkembangan industri perhotelan.

Selain itu, manajemen disarankan untuk lebih memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam menyesuaikan jumlah staf dengan tingkat kunjungan tamu dan jam sibuk operasional. Pengaturan

beban kerja yang seimbang, penyediaan alat pendukung pelayanan yang memadai, serta penerapan sistem reward yang adil dan transparan diharapkan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pramusaji. Evaluasi kinerja perlu dilakukan secara rutin dan objektif sebagai dasar perbaikan pelayanan ke depan.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian atau menambahkan perspektif tamu secara langsung guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan tamu terhadap pelayanan prima pramusaji. Penelitian selanjutnya juga dapat mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar hasil yang diperoleh lebih mendalam dan dapat digeneralisasikan. Dengan demikian, kajian mengenai pelayanan prima di sektor perhotelan dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan ilmu dan praktik manajemen pelayanan.

