

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah di paparkan diatas dapat disimpulkan bahwa seorang Receptionist di Aston Cilegon Boutqie Hotel memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan kepuasan yang maksimal terhadap tamu. Karena kesan pertama dan kesan terakhir yang akan dirasakan oleh tamu, diperoleh dari pengalaman mereka di *reception*.

Tamu akan banyak berdatangan di lobby setiap harinya untuk menemui *reception* dengan berbagai permintaan yang berbeda-beda setiap harinya. Dan sudah menjadi tugas dari *reception* pula harus memastikan apakah permintaan atau keinginan dari tamu sudah dapat terpenuhi dengan baik oleh *receptionist*. Dan selain itu juga dalam menghadapi adanya keluhan, apakah receptionist sudah dapat menangani segala keluhan itu dengan baik. Maka hal yang tersebut sangat penting bagi seorang *receptionist* udah memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, karena akan berhubungan langsung dengan kepuasan tamu. *Receptionist* lah yang akan memberikan banyak kesan terhadap tamu, karena *receptionist* akan banyak sekali kontak langsung dengan tamu. Terutama saat proses *check in* maupun *check out* berlangsung. Maka dari itulah, dapat disimpulkan bahwa *receptionist* di Aston Cilegon Boutique Hotel berperan sangat penting dalam memberikan kepuasan bagi tamu.

Berikut adalah manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan tentang industri perhotelan khususnya di area front office.
2. Selanjutnya kami berharap informasi yang diperoleh nantinya dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak terkait khususnya pengelola hotel agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

4.2. Saran

Kepuasan tamu biasanya akan dirasakan oleh tamu dari pada saat pertama tamu itu tiba di hotel sampai dengan tamu itu meninggalkan hotel. Maka dari itu setiap hal-hal kecil setiap harinya akan sangat mempengaruhi kepuasan dari tamu. Setiap tamu akan meninggalkan hotel, biasanya pihak hotel akan meminta tamu untuk meninggalkan komentar mereka selama mereka menginap

di hotel melalui trip advisor. Melalui itulah pihak hotel dapat mengetahui apakah tamu yang sudah menginap sudah puas atau kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak hotel. Tamu yang puas biasanya akan meninggalkan komentar yang baik mengenai pengalaman mereka saat berada di hotel. Namun tamu yang tidak puas pun juga dapat memberikan komentar-komentar yang negatif mengenai pengalaman mereka di hotel. Maka dari itulah sangat penting untuk menjaga kepuasan tamu, karena semua yang ditulis oleh tamu di trip advisor ini dapat dibaca oleh semua orang yang mengakses, terutama oleh orang-orang yang berpotensi sebagai pelanggan. Maka dari itulah sangat penting agar tamu dapat memiliki kesan yang baik terhadap hotel, karena ini akan berpengaruh yang sangat besar terhadap penilaian pihak hotel.