

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait kegiatan Customer Relations Hotel Grand Royal Panghegar, di antaranya:

1. *Costumer Relations* mampu membangun kredibilitas melalui citra yang ditunjukkan kepada para investor Panghegar Group. Kredibilitas tersebut ditunjukkan dengan tingkat profitabilitas, dapat mempertahankan stabilitas, dan adanya prospek pertumbuhan yang baik.
2. Keterandalan *Costumer Relations* ditunjukkan dengan cara menjaga mutu produk atau jasa dan menjamin terlaksananya pelayanan prima yang diterima konsumen dalam meningkatkan kepuasan tamu hotel.
3. Sikap terpercaya *Costumer Relations* diwujudkan dengan adanya citra positif Hotel Panghegar di mata karyawan. Manajemen mendapat kepercayaan dari karyawan karena mereka diberdayakan dengan optimal, sehingga tumbuh rasa memiliki dan kebanggaan pada perusahaan yang berperan dalam meningkatkan kepuasan tamu hotel.
4. *Costumer Relations* senantiasa memberikan kepedulian kepada masyarakat sekitar melalui program *Corporate Social Responsibility (CSR)* dalam bentuk bakti sosial maupun kontribusi kegiatan lainnya. Hal ini semakin

menumbuhkan kecintaan konsumen terhadap hotel sebagai organisasi yang peduli.

1.2. Saran

Berdasarkan temuan-temuan dan penjelasan data hasil pembahasan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran kepada Manajemen Hotel Grand Royal Panghegar yang peneliti bagi menjadi dua, yaitu saran akademis dan saran praktis

5.2.1 Saran Akademis

1. Hendaknya pihak Manajemen, sesuai dengan nilai eksperimental yang dibawakannya, melakukan penelitian terhadap kinerja komunikasi pelanggan atau *customer relation* yang dikakukannya agar dapat dibuat inovasi-inovasi baru selanjutnya yang berbasis riset..
2. Hendaknya Manajemen melalui studi-sudi kasus melakukan pengembangan strategi dan teknik pelayanan jasa hotel agar berinovasi lebih kreatif dan lebih terarah serta lebih mantap lagi dalam meyakinkan *customer*.

5.2.2. Saran Praktis

Hal yang perlu diperhatikan dan dilakukan oleh Manajemen Hotel Grand Royal Panghegar dalam melayani tamu atau pelanggan, di antaranya:

1. Manajemen hotel hendaknya segera memberikan solusi terkait petugas vallet parkir, agar mutu dan kualitas layanan jasa yang selama ini sudah bagus dapat senantiasa terjaga.

2. Hendaknya Manajemen hotel memberikan pelatihan keterampilan komunikasi secara berkala kepada pegawai *front office* dan para resepsionis agar mereka dapat berkomunikasi dengan lebih baik saat memberikan layanan.
3. Hendaknya Manajemen hotel melakukan supervisi pada kegiatan pelayanan agar dapat diatasi atau diperbaiki segera ketika muncul persoalan dalam kegiatan pelayanan.