

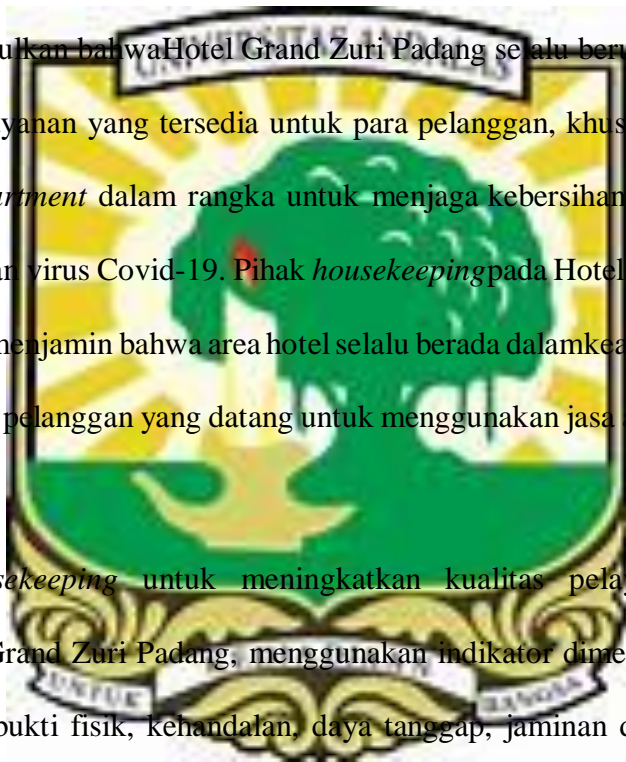
BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian seperti yang telah dijelaskan pada setiap bab halaman diatas tentang Peranan *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan Selama Pandemi Covid-19 di Hotel Grand Zuri Padang, maka dapat disimpulkan bahwa Hotel Grand Zuri Padang selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang tersedia untuk para pelanggan, khususnya pada *housekeeping department* dalam rangka untuk menjaga kebersihan hotel demi mencegah penularan virus Covid-19. Pihak *housekeeping* pada Hotel Grand Zuri padang harus bisa menjamin bahwa area hotel selalu berada dalam keadaan bersih dan steril agar para pelanggan yang datang untuk menggunakan jasa akan merasa aman dan nyaman.

Peran *housekeeping* untuk meningkatkan kualitas pelayanan saat pandemi di Hotel Grand Zuri Padang, menggunakan indikator dimensi kualitas layanan dari segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Grand Zuri Padang dikatakan bagus khususnya dalam rangka pencegahan penularan virus Covid-19 ini, seperti mengikuti proses yang berlaku saat melayani pelanggan, berfokus kepada pencegahan penularan virus dengan menggunakan berbagai peralatan dan perlengkapan, memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, berpenampilan rapi, sikap yang baik saat melayani pelanggan, dan dapat



memberikan informasi atau jawaban yang diperlukan oleh para pelanggan.

Agar terus meningkatnya pelayanan yang ada di Hotel Grand Zuri Padang, para pelanggan dapat memberikan saran, keluhan dan kritik berdasarkan apa dan bagaimana pengalaman mereka setelah menggunakan jasa yang ditawarkan oleh Hotel Grand Zuri Padang. Hal ini bertujuan mengukur kepuasan dari para pelanggan agar Hotel Grand Zuri Padang dapat mengevaluasi lagi tentang apa yang para pelanggan rasakan setelah menggunakan jasa mereka dan dapat mengambil keputusan dan kebijakan terbaik demi meningkatkan pelayanan dan terpenuhinya kepuasan dari para pelanggan.

5.2 Saran

1. Dalam upaya menjaga kebersihan dan mencegah penularan virus Covid-19, Hotel Grand Zuri Padang juga harus memperhatikan kesehatan dari para karyawan. Khususnya *housekeeping department* yang bertugas sebagai pencegah penularan virus Covid-19 ini seperti memberikan vitamin dan memberikan waktu kerja yang lebih sedikit untuk menambah waktu istirahat mereka agar daya imun tubuh para karyawan lebih kuat.
2. Lebih memperhatikan pekerjaan dari karyawan yang bertugas untuk mencegah penularan virus Covid-19. Karena masih ada beberapa karyawan yang tidak menghiraukan SOP atau standar kerja yang telah ditetapkan, seperti ada yang saat membersihkan kamar tidak menggunakan masker karena tidak ada yang melihat dan setelah membersihkan kamar tidak menggunakan cahaya *ultra violet* karena prosesnya terlalu lama.

3. Dalam penggunaan jasa penyewaan ruang *ballroom* untuk perayaan, pernikahan, wisuda dan lainnya akan lebih baik jika tamu undangan diberikan batasan jumlah atau maksimalnya orang yang dapat mengikuti acara. Karena dengan padatnya orang yang berada di hotel dengan posisi berdempetan maka juga akan membuka celah terjadinya penularan virus Covid-19.

