**BAB IV**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan dapatm di ambil kesimpulan berikut :

1. *Front Desk Agent* dalam menangani keluhan tamu di Aston Jember Hotel & Conference Center adalah section yang berada dalam *front office department* yang mempuyai tugas untuk menangani kebutuhan tamu dengan pelayanan yang baik..
2. Peran *Front Desk Agent* dalam penanganan keluhan tamu di Aston Jember Hotel & Conference Center dengan ramah menerima keluhan tamu dan memberikan penyelesaian masalah yang di keluhkan oleh tamu dengan cepat dan tepat sesuai prosedur, baik secara langsung saat didepan tamu maupun melalui bagian terkait sesuai keluhan tamu.
3. **Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas maka saran yang di tawarkan penulis adalah :

1. Mempertahankan peran penting *Front Desk Agent* Aston Jember Hotel & Conference Center.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel dalam rangka meminmialkan keluhan tamu.
3. Meningkatkan kemampuan *Front Desk Agent* Aston Jember Hotel & Conference Center dalam menangani keluhan tamu