

B. Rekomendasi

Saran peneliti yang ingin disampaikan yaitu perlu adanya peningkatan upaya dalam berkomunikasi melayani pelanggan yang lebih besar dalam membangun hubungan baik baik antar sesama *Waitress* maupun divisi restoran yang lain, baik sesama karyawan maupun dengan atasan.

Upaya tersebut bisa dilakukan saat menghadapi pelanggan dengan berusaha menuruti kemauan dan mengikuti pesanan yang diinginkan seperti apa dan berupaya lebih sabar dan ramah lagi. Sehingga semakin banyak pengalaman yang dihadapi dan pendalaman pemahaman yang berkualitas akan dapat menjadikan komunikasi tersebut efektif dan meninggalkan kesan baik di hati pelanggan. Jadi proses komunikasi yang terjadi pun akan lebih efektif dan efisien.

Dengan demikian diharapkan kesan positif akan melekat dihati pelanggan yang berimbas pada kesetiaan pelanggan dan munculnya pelanggan-pelanggan baru yang penasaran akan istimewanya cara berkomunikasi para *Waitress* Pizza Hut Graha Pena Surabaya demi memuaskan pelanggan berharganya.