

untuk dilakukan karena memberikan mereka banyak manfaat untuk menyelesaikan masalah pada saat mereka di lingkungan kerja.

Pada evaluasi perilaku, karyawan menunjukkan perubahan yang lebih baik setelah mengikuti pelatihan. Karyawan menjadi lebih baik dan lebih percaya diri dalam menghadapi tamu dan juga ketika menghadapi tamu yang *complaint* mereka dapat menyelesaikan dengan cepat dan tepat dengan memberikan solusi terbaik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Pelatihan *Handling Complaint* pada tingkat reaksi dinilai baik dan sesuai dalam pelaksanaan pelatihan, instruktur/*trainer*, materi pelatihan, metode pelatihan, dan fasilitas pelatihan dalam mendukung proses pelaksanaan pelatihan
2. Pelatihan *Handling Complaint* pada tingkat pembelajaran dinilai baik dan sesuai karena para karyawan dapat mengimplementasikan materi pelatihan pada lingkungan kerja dengan baik dan benar.
3. Pelatihan *Handling Complaint* pada tingkat perilaku dinilai baik dan sesuai oleh atasan karena pelatihan ini membawa perubahan perilaku yang positif pada karyawan *sales and marketing* departemen

5.2 Saran

1. Saran bagi perusahaan adalah :

- a. Untuk menggunakan trainer yang lebih baik lagi sehingga dapat menjawab pertanyaan dengan jelas dan mudah dimengerti.
- b. Pelatihan selanjutnya lebih mengarah tentang kepercayaan diri agar karyawan dapat menghadapi pelanggan tanpa bantuan orang lain.
- c. Tetap mempertahankan dan mengembangkan kegiatan pelatihan yang sudah berjalan.
- d. Menggunakan tema pelatihan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

2. Bagi Penelitian Lebih Lanjut

1. Perbanyak responden sehingga lebih banyak data masukan yang diperoleh.
2. Perbanyak data sekunder dari perusahaan sehingga menambah masukan dalam menganalisis data.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini seharusnya menggunakan evaluasi empat tahap, tetapi hanya tiga tahap yang bisa dilakukan karena pada evaluasi hasil pelatihan yang mengukur evaluasi keberhasilan pelatihan tidak bisa hanya diukur dari penurunan *complaint* konsumen/pelanggan saja. Keberhasilan pelatihan pada penelitian ini hanya dinilai berdasarkan atasan saja. Pada penelitian berikutnya sebaiknya variabel keberhasilan pelatihan juga diukur melalui penyelesaian *complaint* yang dinilai oleh konsumen hotel.