

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the application process Sequence of service from the beginning to the end of the service performed by Boncafe steak and ice cream Surabaya.

This research was conducted by observation of data collection with a direct way to the location and directly observe the object studied, so the accuracy of the data can be justified.

It can be concluded that Boncafe steak and ice cream are already implementing some point of the theory of sequences of service tailored to the type of restaurant and its services

Keywords: *Sequence of service, service, restaurants*

ABSTRAKSI

Penelitian ini adalah untuk mengetahui proses penerapan *Sequence of service* dari awal hingga akhir pelayanan yang dilakukan oleh Boncafe *steak and ice cream* Surabaya.

Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi yaitu pengumpulan data dengan cara langsung ke lokasi dan mengamati secara langsung obyek yang diteliti, sehingga keakuratan data bisa dipertanggung jawabkan.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Boncafe *steak and ice cream* sudah menerapkan beberapa *point* dari teori *sequence of service* yang disesuaikan dengan jenis restoran dan pelayanannya

Kata kunci : *Sequence of service*, pelayanan, restoran