

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul Prosedur Pelayanan di Departemen *Sport Graha Residen Serviced Apartments* Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pada Departemen *Sport Graha Residen Serviced Apartments* Surabaya

Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pada Departemen *Sport Graha Residen Serviced Apartments* Surabaya sudah cukup baik. Departemen *Sport Graha Residen Serviced Apartments* Surabaya diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani *member* atau pengunjung agar tetap bisa bekerja sama dengan Departemen *Sport Graha Residen Serviced Apartments* Surabaya.

Kata kunci : Prosedur, Pelayanan Pengunjung.

ABSTRACT

The title of this research is Service Procedure at Sport Departement of Graha Residen Serviced Apartements Surabaya . The purpose of this is research to describe the Service Procedure at Sport Departement of Graha Residen Apartements Surabaya.

Result of research conducted shows that the service procedure at Sport Departement of Graha Residen Apartements Surabaya good enough. Sport Departement of Graha Residen Apartements Surabaya it is expected to improve the quality of care in serving member or visitors that can still work together with Sport Departement of Graha Residen Apartements Surabaya.

Keywords : Procedure, Service Customer