

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan prima servis mobil di bagian service advisor pada PT Asri Motor. Metode prosedur penelitian ini adalah deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka untuk mendapatkan data. Hasil dari penelitian ini penulis menyatakan bahwa pelayanan prima yang dilakukan perusahaan sudah berjalan dengan baik serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kata-kata kunci : Prosedur, pelayanan prima, servis mobil, *service advisor*, PT Asri Motor cabang Taman, Sidoarjo

ABSTRACT

This study aims to determine the service procedure of car service excellent on section service advisor at PT Asri Motor. Method of this research procedure using descriptive method with data collection technique interview, observation, documentation, and literature study. The results of this study the authors state that the excellent service that the company has been running well and in accordance with procedures established by the company.

Keyword : Procedure, Service Excellent, Car Service, Service Advisor, PT Asri Motor cabang Taman, Sidoarjo