

## ABSTRAKSI

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memerhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Araya Family Club adalah perusahaan yang bergerak dibidang sport dan jasa yang memberikan pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan prima pada *customer* Araya Family Club Surabaya. Apakah Prosedur pelayanan primanya sudah memenuhi prosedur dengan baik.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Prosedur pelayanan prima pada *customer* di Araya Family Club Surabaya sudah cukup baik karena mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan yaitu: *Greeting* bersikap menyambut tamu dengan hangat dan tulus, menyapa dan menawarkan bantuan, menjawab dan menjelaskan sesuai kebutuhan pelanggan, menawarkan bantuan kembali, mempersilahkan duduk ketika pelanggan menunggu, memuji dengan jujur dan ramah', dan tidak lupa mengucapkan "maafdan "terimakasih".

Kata Kunci :Prosedur, Pelayanan,Prima, *Customer*

## **ABSTRACT**

In the era of free trade, every company faces stiff competition. Increasing the intensity of competition and number of competitors requires companies to always pay attention to the needs and desires of consumer expectations by providing services more satisfactory than that made by a competitor. Araya Family Club is a company engaged in services that provide good service. This study aims to find out how the procedure of excellent service to the customer at Araya Family Club Surabaya. The result of research carried out showed that excellent service procedures to customers in Araya Family Club is good enough and follow the steps that have been set are: Greeting by welcoming guests with a warm and sincere, greet and offer help, answer and explain according to customer requirements, offer to help again, invited to sit when waiting customers, praising with honest and friendly, and do not forget to say "sorry" and "thank you".

Key word : Procedures, Service, Excellent, Customer