

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to explain the service procedures of PRECIOUS bag stores. That purpose of this study was to find out how the service process and procedures for serving customers are good and in accordance with the service standard that have been applied, because the service at PRECIOUS PTC bag shop in Surabaya is in addition to hospitality. Sales people, courtesy and honesty are also needed because remembering the goods sold are not only branded items that are new but there are also second or second hand items, which can be resold and can also be exchanged, the result of this study indicate that the PRECIOUS bag shop service procedures are already underway in accordance with applicable procedures and running well and correctly.*

*Keywords : service, procedure, customer*

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang prosedur pelayanan di toko Tas PRECIOUS tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan dan tata cara melayani *customer* yang baik dan sesuai dengan standart pelayanan yang sudah diterapkan, karena pelayanan di Toko Tas Precious PTC Surabaya selain keramah tamahan pramuniaga, kesopanan dan sikap jujur juga diperlukan karena mengingat barang yang dijual tidak hanya barang branded yang baru tetapi adapula barang yang *second* atau bekas, yang dapat dijual kembali dan juga dapat di tukar tambah, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di toko tas Precious sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan berjalan dengan baik dan benar.

Kata kunci : prosedur, pelayanan, pelanggan