

ABSTRACT

On this final project, the author discusses the process of implementation and constraints of Procedure that apply to Depo Air Minum Isi Ulang Biru Branch Kutai - Surabaya especially on Cabang Kutai –Surabaya. The main objective of this research is to describe service procedures on Depo Air Minum Isi Ulang Biru Branch Kutai - Surabaya.

The authors used a qualitative approach which research is conducted by investigating and face to face and interact with the owners and employees at the company to get the information and data required. Data collection methods used in this study is Participant Observation which means go to work in a research environment and to take part in service process and do interviews freely on source data that has related research for example customers and also employees. Results from this study is the description of the service procedure is applied to the Depo Air Minum Isi Ulang Biru Branch Kutai - Surabaya. For further research suggested doing research in a larger-scale enterprise so that it can get more complex and accurate.

Keyword: procedure, service, customer.

ABSTRAKSI

Pada penulisan Tugas Akhir ini, penulis membahas tentang proses pelaksanaan serta hambatan dari Prosedur Pelayanan yang diterapkan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru khususnya pada Cabang Kutai –Surabaya. Tujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran prosedur pelayanan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru Cabang Kutai - Surabaya.

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian dilakukan dengan menginvestigasi dan bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan pemilik serta pegawai pada perusahaan untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Participant Observation* yaitu dengan turut terjun dalam lingkungan tempat yang diteliti dan ikut ambil bagian dalam proses pelayanan serta wawancara bebas terhadap sumber data yang berhubungan dengan penelitian contohnya pelanggan dan juga karyawan. Hasil dari penelitian ini merupakan gambaran dari prosedur pelayanan yang diterapkan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru. Untuk peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian di perusahaan yang berskala lebih besar sehingga bisa mendapatkan hasil yang lebih kompleks dan akurat.

Keyword: prosedur, pelayanan, pelanggan.