

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan servis kendaraan di AUTO 2000 Basuki Rahmat Surabaya.

Metode pengumpulan data melalui observasi (pengamatan), dan dokumentasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan servis kendaraan roda 4 di AUTO 2000 sudah berjalan dengan baik, cepat, dan ramah. Prosedur Booking servis dengan datang langsung atau melalui telepon ke CRC (Customer Relation), setelah customer datang langsung diarahkan oleh security ke bagian SA (Service Advisor) untuk melakukan konsultasi perawatan, kemudian dilakukan check list kendaraan oleh formen selanjutnya check list diserahkan ke bengkel untuk dilakukan pengerjaan perawatan sampai dengan selesai, kemudian check list diserahkan ke SA (Service Advisor) kembali untuk diinput sebagai dasar kasir untuk mencetak invoice, dan prosedur terakhir kasir menyerahkan invoice kepada pelayanan servis meliputi customer untuk melakukan pembayaran sehingga kendaraan bisa dibawah pulang.

Kata kunci : Prosedur, Pelayanan, Kendaraan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the service procedure in the vehicle service AUTO 2000 Surabaya Basuki Rahmat.

Methods of collecting through observation(observation), and documentation, the results of this study show that the procedure services for 4-wheel vehicles in AUTO 2000 is already well underway, fast, and friendly. Procedure services for covering Booking service in person or by phone to the CRC (Customer Relations), after customer came directed by security to the SA (Service Advisor) to conduct consultations care, then do a check list of vehicles by Formen further check list submitted to workshop to do the work until the treatment is completed, then the check list handed over to the SA (Service Advisor) back to inputted as the base cashier to print the invoice, and the last procedure cashier submit invoices to the customer to make a payment so that the vehicle can be under home.

Keywords: Procedures, Service, Vehicle