

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis proses pelayanan perawatan kendaraan di Auto 2000 Wiyung, Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan perawatan kendaraan di Auto 2000 Wiyung berjalan dengan efisien, cepat, dan penuh keramahan. Proses pemesanan layanan bisa dilakukan secara langsung di lokasi atau melalui telepon ke Customer Relation Center (CRC). Setelah pelanggan tiba, petugas keamanan akan mengarahkan mereka ke Service Advisor (SA) untuk konsultasi perawatan. Selanjutnya, kendaraan akan melalui proses pemeriksaan oleh forman dan diserahkan ke bengkel untuk perawatan yang diperlukan. Setelah pekerjaan selesai, checklist akan dikembalikan ke SA untuk diproses di kasir, yang kemudian mencetak faktur. Proses terakhir melibatkan kasir yang memberikan faktur kepada petugas layanan servis, dan pelanggan menyelesaikan pembayaran sebelum kendaraan bisa dibawa pulang.

Kata kunci: Proses, Layanan, Kendaraan

## **ABSTRACT**

*The aim of this study is to analyze the vehicle service procedures at Auto 2000 Wiyung, Surabaya. The methods employed in this research include observation and documentation. The findings indicate that the vehicle service procedures at Auto 2000 Wiyung are conducted efficiently, swiftly, and courteously. Service booking can be made either in person at the location or via telephone to the Customer Relation Center (CRC). Upon arrival, customers are directed by security personnel to the Service Advisor (SA) for a maintenance consultation. The vehicle is then inspected by a forman and handed over to the workshop for the necessary maintenance. Once the service is completed, the checklist is returned to the SA for processing at the cashier, who then generates the invoice. The final step involves the cashier handing the invoice to the service staff, and the customer completes the payment before the vehicle can be taken home.*

*Keywords: Procedure, Service, Vehicle Bottom of Form*