

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan salon mobil pada PPS Autosine Surabaya. Metode pengumpulan data melalui observasi (pengamatan), dan dokumentasi dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pada PPS Autosine Surabaya sudah berjalan dengan baik sesuai dengan pendapat Rahmayanti (2010). Kendala dalam proses pelayanan adalah kurangnya sumber daya manusia yang ada sehingga menyebabkan tidak ada keseragaman dalam pelayanan. Oleh karena itu perlu adanya penambahan karyawan untuk bagian *sales counter* agar dapat memperlancar pada saat pelayanan dilakukan.

Kata Kunci: Prosedur,Pelayanan,

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the service procedure Autosine PPS saloon cars in Surabaya . Data were collected through observation , and documentation and the results of this study indicate that the PPS service procedures Autosine Surabaya is already well underway in accordance with the opinion of Rahmayanti (2010) . Constraints in the service process is the lack of human resources that is causing the lack of uniformity in service . Hence the need for additional employees to the sales counter in order to facilitate at the time of service carried

Keywords : Procedures , Services