

INTISARI

Menurut Mercer (2003) *customer service* dijelaskan sebagai suatu keadaan dimana konsumen mengetahui apa yang mereka butuhkan dan perusahaan mencari tahu apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, di dalam *customer service* terdapat 9 peraturan yang dapat membantu perusahaan untuk mencapai kepuasan dan harapan pelanggan. 9 peraturan tersebut telah berusaha untuk diterapkan kedalam kegiatan kerja lapangan di Ts Suites Hotel Surabaya khususnya di divisi departemen *Front Office* sebagai operator telepon. Terkadang memang terdapat beberapa peraturan tersebut belum dapat dilaksanakan secara baik dalam melayani pelanggan. Tetapi beberapa kegiatan sudah menerapkan 9 peraturan tersebut dengan baik sehingga dapat mencapai keinginan sesuai yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat di jelaskan bahwa keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam pencapaian memuaskan para konsumennya pada tahap awalnya ditentukan oleh keunggulan produk dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki. Tetapi produk serta fasilitas yang dimiliki harus ditunjang dengan pemberian layanan yang baik.

ABSTRACT

According to Mercer (2003) described customer service as a state where the consumer knows what they need and the company to find out what the needs and desires of consumers , in the customer service there are 9 rules that can help companies to achieve customer satisfaction and expectations . 9 of the regulation has been attempted to be applied into the field work activities in Ts Suites Surabaya , especially in the Front Office department division as a telephone operator . Sometimes there are some rules that can not be good dilaksanakan in serving customers . But some activities are already implementing the regulation 9 well so as to achieve the customer's wishes as expected . It can be explained that the success of a service in satisfy its customers in achieving the first stage is determined by the excellence of the product and owned facilities . But the product as well as facilities owned must be supported by good service delivery .