

## INTISARI

Industri Jasa merupakan salah satu industri terbesar dan sektor yang paling besar untuk mengalami perubahan. Jasa Pendidikan merupakan salah satu bagian dari industri Jasa. Dalam industri ini, layanan yang sangat penting dalam membangun hubungan dengan tamu. Terutama layanan yang dilakukan secara langsung dengan pengguna jasa (*face to face*). Laporan ini dibuat untuk mengetahui penerapan *service encounter* yang terjadi di bagian penerimaan mahasiswa baru di *Marketing and Public Relations Universitas Surabaya*, khususnya bagian dengan *guest contact* terbanyak.

Aktivitas yang dilakukan selama praktik kerja adalah menjalankan aktivitas sebagai *staff receptionist and customer service* sesuai dengan tugas yang telah ditentukan. Setelah semua aktivitas tersebut dilakukan, ditemukan beberapa masalah dan perlu dilakukan perbaikan pada aktivitas tersebut.

Aktivitas yang telah dilakukan dikaitkan dengan konsep *service encounter*. Berdasarkan hasil pengamatan dapat dilaporkan bahwa terdapat beberapa masalah yang menyebabkan layanan tidak maksimal dan perlu mendapatkan perbaikan. Oleh karena itu, *Marketing and Public Relations Universitas Surabaya*, perlu melakukan perubahan dan perbaikan agar setiap calon mahasiswa mendapatkan layanan yang maksimal dan pengalaman layanan yang sama.

Kata kunci : Universitas Surabaya, *service encounter*, *staff receptionist and customer service*

## **ABSTRACT**

*Services Industrial are kind of the largest industries and sectors that are most likely to experience a change. Education Service is one part of the service industry. In this industry, service is very important in building relationships with guests. Especially services that are made to give directly service for the users (face to face). This report was made to determine the application of the service encounter that occurred at division of the new admissions in Marketing and Public Relations University of Surabaya, especially in the part of the largest contact with the guest.*

*Activities conducted during work practices are run activity as receptionist and customer service staff in accordance with predetermined tasks. After all the activities carried out, some problems are found and need to be improved in such activities.*

*Activity has been done associated with the concept of service encounter. Based on the observations can be reported that there were some issues that caused the service was not maximal and needs to be improved. Hence, Marketing and Public Relations University of Surabaya need to make changes and improvements to any prospective student receive maximal service and experience the same service.*

*Keywords : Universitas Surabaya, service encounter, staff receptionist and customer service*