

INTISARI

Customer Service adalah kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang dengan batas-batas yang ditentukan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan/masalah yang sedang dihadapi. *Customer Service* Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya menjadi perantara penting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan. *Customer Service* memiliki peran penting dalam upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan prima kepada para pengguna yang kemudian juga menjadi indikator penilaian perusahaan secara menyeluruh.

Kata kunci: **Customer Service, pelayanan, Bandara Internasional Juanda
Surabaya**

ABSTRACT

Customer service an activity conducted to serve the needs of customer with fixed standards set by the company or host institution to make the very best quality of their service. Service given including proceeding issue/inquiry from the customer. Customer Service Terinal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya plays a crucial role in maintaining the satisfaction rate of customers. It is imperative to give the finest service as it will also become the indicator to rate the company as a whole.

Key word : **Customer Service, Service, Juanda International Airport
Surabaya**

L'ABSTRAIT

Le Service à la clientèle est une activité visant à fournir la satisfaction grâce à des services fournis par une personne avec les limites spécifiées. Les services fournis comprennent la réception des plaintes/problèmes rencontrés. Le Service à la clientèle Terminal 2 de l'Aéroport International de Juanda Surabaya est devenu un intermédiaire pour les entreprises importantes dans la construction de la satisfaction des clients. Le service à la clientèle a un rôle important dans les efforts de l'entreprise pour offrir un excellent service aux utilisateurs qui sont devenus plus tard aussi les indicateurs d'évaluation de l'entreprise.

Mots clés : **Le Service à la clientèle, Le Service, l'Aéroport International de Juanda Surabaya**