

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima dalam menangani keluhan pelanggan melalui studi deskriptif pada *Customer Service* di Kantor Pos Cabang Utama Surabaya. *Customer Service* di Kantor Pos Cabang Utama Surabaya berperan dalam memberikan informasi, melayani kebutuhan, dan menangani keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode observasi di *Customer Service* Kantor Pos Cabang Utama Surabaya, metode wawancara untuk memperoleh data, dan metode studi pustaka untuk mendapatkan data pendukung dari buku, jurnal, dan data internal perusahaan. Pelayanan prima didasari oleh enam aspek yaitu *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Ability* (Kemampuan), *Appearance* (Penampilan), dan *Accountability* (Tanggung jawab). Aspek-aspek tersebut yang akan menentukan prima atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kata kunci : Customer service, pelayanan prima, komunikasi