

ABSTRAK

Pelayanan Prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan dengan didasari oleh enam dimensi yaitu sikap, perhatian, kemampuan, tindakan, penampilan, serta tanggung jawab. Dengan pelayanan prima yang diberikan sesuai harapan pelanggan akan menciptakan hubungan yang baik, oleh karena itu peran pelaksanaan pelayanan prima *customer service* merupakan salah satu hal terpenting dalam perusahaan. Berkaitan dengan hal itu maka penulis mengambil judul Implementasi Pelayanan Prima Pada *Customer Service* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengamatan langsung pada lokasi penelitian, wawancara kepada narasumber dan dokumentasi dengan teknik mengumpulkan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Hasil dari penelitian ini bahwa dalam pelaksanaan pelayanan prima Pada *Customer Service* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya melayani pelanggan telah didasari oleh enam dimensi tersebut tetapi masih ada kekurangan di setiap dimensinya. Karena PDAM tidak hanya sebagai perusahaan jasa melainkan juga sebagai perusahaan dagang, maka perusahaan masih kurang memerhatikan kualitas pelayanan prima pada *Customer Service*. Alasan lain mungkin terjadi karena PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah satu-satunya perusahaan air minum di Surabaya. Namun, dibalik itu semua sebaiknya perusahaan harus tetap memerhatikan pelayanan prima pada *Customer Service* agar pelanggan dapat merasakan kepuasan dengan maksimal. Karena dengan mengutamakan kepuasan pelanggan maka pelanggan akan loyalitas kepada perusahaan dan pelanggan merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan.

Kata kunci: *Customer service*, pelayanan prima