

ABSTRAKSI

Kota Surabaya mengalami kemajuan yang cukup pesat. Maka banyak pendatang yang berkunjung namun tidak semua pendatang berkunjung ke Surabaya hanya melakukan bisnis tapi banyak pendatang berwisata di obyek-obyek wisata yang ada di Kota Surabaya. Dari sekian banyak obyek wisata di Kota Surabaya ada salah satu obyek wisata baru di bangun dan berpotensi menjadi daya tarik pariwisata, yaitu Suroboyo Carnival Night Market. sebagai obyek wisata baru di kota Surabaya, Suroboyo Carnival Night Market berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung.

Berdasarkan hal tersebut melalui penelitian ini, fokus penelitian ini adalah bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan Suroboyo Carnival Night Market kepada pengunjung untuk mencapai pelayanan prima, Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan penggunaan bahan dokumen.

Bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengunjung Suroboyo Carnival Night Market adalah pertama kemampuan untuk mengoperasikan wahana permainan, kemampuan dalam menjelaskan informasi, Appearance, Attention, Action, Attitude, Accountability. Itulah menjadikan bentuk pelayanan yang diberikan oleh Suroboyo Carnival Night Market dalam melayani pengunjung agar pengunjung tersebut merasa puas.

Kunci : Pelayanan Prima, Surabaya Carnival Night Market (SCNM)