**ABSTRAK**

DHIMAS RAMADHAN. NPM : 160110074. Prosedur Pelayanan Prima Pramuniaga Pada Mitra 10 Cabang Bogor. Dibawah bimbingan Ibu Sinta Listari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan prima pada konsumen di PT Catur Mitra Sejati Sentosa. Hasil penelitian menunjukkan prosedur pelayanan prima di PT Catur Mitra Sejati Sentosa mengacu pada standar pelayanan prima. Pelaksanaan prosedur pelayanan prima dapat diukur dari masing-masing indikator berikut ini: Sikap, Perhatian dan Tindakan yang dikategorikan sesuai Standar Operasional Prosedur. Secara keseluruhan pelaksanaan prosedur pelayanan prima masih belum optimal dikarenakan masih ada indikator yang masih berada pada kategori cukup. Indikator pelayanan prima yang masih belum terlaksana dengan baik yaitu perhatian terhadap konsumen

Kata Kunci : Prosedur, Pelayanan Prima