**BAB IV**

**SIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Simpulan**

Mitra 10 Cabang Bogor merupakan salah satu anak cabang perusahaan daru PT Catur Sentosa Adiprana (CSA) yang berlokasi di Jalan K.H Sholeh Iskandar Kecamatan Tanah Sareal Kelurahan Kedung Badak Kota Bogor. Mitra 10 Bogor ini didirikan pada tahun 2012 dan menjadi cabang pertama di Kota Bogor.Berlokasi di tempat strategis menjadikan Mitra 10 memiliki minat pengunjung yang cukup tinggi namun bersaing dengan salah satu kompetitornya yang berada tepat dengan lokasi tersebut.Barang-barang yang ditawarkan yaitu terdiri dari bahan bangunan serta aksesoris atau perlengkapan rumah.

Prosedur Pelayanan Prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan prosedur pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.

Dari uraian pembahasan prosedur pelayanan prima yang diterapkan oleh pramuniaga dalam melayani pelanggan di PT Catur Mitra Sejati Sentosa, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan prima terhadap customer di PT Catur Mitra Sejati Sentosa sudah sangat baik

1. Greeting bersikap menyambut (hangat, tulus, berkesan kuat atau semangat).
2. Semua harus tertata (suatu gambaran fasilitas dan ruangan yang mengesankan dan membuat konsumen percaya akan perusahaan harus terlihat rapi)
3. Lakukan sesuatu yang tidak diperkirakan sebelumnya (pelayanan ekstra).
4. Berperilaku dengan jujur dan ramah
   1. **Saran**

Saran-saran yang ingin penulis sampaikan kepada pihak yang terkait dalam proses pelaksanaan Tugas Akhir ini. Saran-saran ini diharapkan mampu menjadi masukan yang bermanfaat sehingga proses Tugas Akhir dapat berlangsung lebih baik kedepannya.

1. Para pramuniaga harus melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP)

pelayanan prima terhadap customer yang telah ditetapkan oleh PT Catur Mitra Sejati Sentosa

1. Pramuniaga harus paham dan mengerti tentang produk dan

segmentasi customer yang jadi orientasi untuk meminimalisir keinginan pelanggan yang tidak terpenuhi.

1. Pramiuniaga harus sabar dalam melayani customer agar menciptakan citra positif kepada customer.