

ABSTRAK

Etiket pelayanan memiliki peran penting dalam dunia bisnis untuk membangun citra positif perusahaan, menarik pelanggan dan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan etiket pelayanan oleh O-Ranger Mobile di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Magetan menurut teori Kasmir, 2011 yang terdiri dari enam indikator yaitu: sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya dan gerak gerik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian di lapangan secara keseluruhan O-Ranger Mobile PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Magetan menerapkan etiket pelayanan sesuai standar melalui enam indikator yaitu sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya dan gerak-gerik.

Kata kunci: *Etiket Pelayanan, O-Ranger Mobile*