

TUGAS AKHIR

**Peran *Salesman* Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Guna
Meningkatkan Citra Perusahaan Dealer Yamaha SIP 2 Sidoarjo**

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh sebutan Ahli Madya
(A.Md)

Manajemen Perhotelan



Disusun Oleh:

HANDRIAN ARGA PRADANA

151711113017

PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN PERHOTELAN

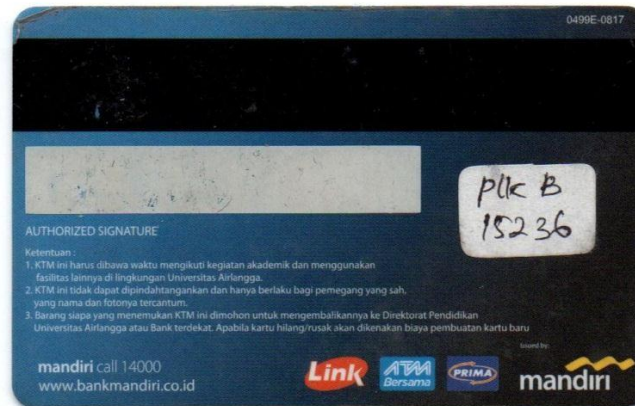
FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2020

LEMBAR KARTU MAHASISWA



HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Peran *Salesman* Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Guna
Meningkatkan Citra Perusahaan Dealer Yamaha SIP 2 Sidoarjo**

Disusun Oleh :

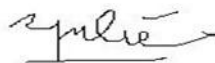
Handrian Arga Pradana

151711113017

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 01 Juni 2020

Dosen Pembimbing,



Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM, PhD

NIP.197607071999032001

TUGAS AKHIR

**PERAN SALES MAN DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN
PRIMA GUNA MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN DEALER
YAMAHA SIP 2 SIDOARJO**

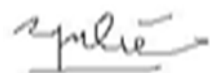
Disusun oleh :

Handrian Arga Pradana

NIM: 151711113017

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Dosen Pembimbing

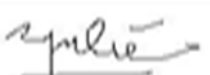


Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD

Tanggal 28 Juni 2020

NIP. 197607071999032001

Koordinator Program Studi



Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD

Tanggal 28 Juni 2020

NIP. 197607071999032001

PENGESAHAN

**PERAN SALESMAN DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN
PRIMA GUNA MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN DEALER
YAMAHA SIP 2 SIDOARJO**

Yang disusun oleh:

Nama : HANDRIAN ARGA PRADANA

Nim : 151711113017

Prodi : D3 Manajemen Perhotelan

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

01 Juni 2020

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar AMd pada Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya

Susunan Tim Penguji

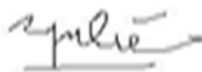
Penguji I



Nur Emma Suriani S.Sos., M.Si.

Nip.197512232003122001

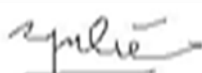
Penguji II



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM., Ph.D.

NIP.197607071999032001

Mengetahui/Menyetujui,
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM., Ph.D.

NIP.197607071999032001

PERNYATAAN ORISINALITAS

TUGAS AKHIR

Saya, Handrian Arga Pradana, NIM 151711113017 menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka,
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebesar-besarnya dan apabila dikemudian hari penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya ini serta sanksi-sanksi lain sesuai norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 01 Juni 2020



Handrian Arga Pradana

NIM 151711113017

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan hikmah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “ **Peran *Salesman* Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Guna Meningkatkan Citra Perusahaan Dealer Yamaha SIP 2 Sidoarjo** ”

Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat kelulusan guna memperoleh sebutan Ahli Madya di Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga. Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini tentu tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis. Maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Teristimewa Bapak Hanendra dan Ibu Septaria Indriawati selaku orang tua penulis yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan dan juga cinta kasihnya serta mendo'akan penulis dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan perkuliahan.
2. Bisma Qarrotama dan Kumara Arta Samudra selaku adik dari penulis yang telah mendorong untuk tetap semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir
3. Prof. Dr. Widi Hidayat, SE., M.Si., CA., CMA., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk kuliah dan menyelesaikan tepat waktu.
4. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD. selaku Koordinator Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga serta Dosen Pembimbing yang telah sabar dan senantiasa memotivasi, membimbing dan memberi saran dan kritik kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir

5. Seluruh Dosen Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman – pegalaman praktik.
6. Bu Yuli Ariani selaku *Shop Manager* dan Bapak Adi Sunarko selaku *Sales Supervisor* yang telah memberikan bimbingan yang sangat baik selama penulis melaksanakan kerja dan observasi di lingkungan Dealer Yamaha SIP 2 Sidoarjo
7. Seluruh *staff* karyawan dan Dealer Yamaha SIP 2 Sidoarjo, Pak Puji, Pak Hadi, Pak Hari, Pak Arif, Pak Aris, Mbak Emma, Mbak Yessi, Kak Octa, Mas Anam, Mas Toyib, Bayu, Dio, Lina, anggie, Holili yang telah memberikan semangat, kerjasama, dan bimbingan yang baik untuk penulis dalam menjalani Pekerjaan dan Observasi.
8. Lussy Yuris Frasticha selaku orang terdekat penulis yang senantiasa mendengarkan keluh kesah baik suka maupun duka, memberikan dukungan penuh, serta memberikan saran dan pengertian kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Fachriza Alma Fauzia dan Try Dimas Pamungkas selaku sahabat penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Teman – teman Diploma III Program Studi Manajemen Perhotelan yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas semangat dan saran yang diberikan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan maupun isi laporan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam proses pengerjaan Tugas Akhir baik secara langsung maupun tidak langsung.

Surabaya, 01 Juni 2020

Penyusun