

ABSTRAK

Salesman adalah individu yang memiliki kemampuan untuk menawarkan dan juga memasarkan produk dalam suatu proses penjualan. Dalam perusahaan *salesman* merupakan ujung tombak yang sangat membantu untuk kehidupan perusahaan dalam bidang penjualan. Penerapan *Standart Operasional Prosedur* (SOP) Pelayanan adalah pedoman bagi *salesman* untuk menjalankan tugasnya sebagai *frontliner* perusahaan yang diharapkan untuk memberikan pelayanan prima terhadap konsumen demi meningkatkan citra perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur yang dijalankan *Salesman* dalam upaya mewujudkan pelayanan prima demi meningkatkan citra perusahaan. Metode yang digunakan penulis adalah metode kualitatif yaitu teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, serta dokumentasi yang nantinya akan dianalisa dengan teori-teori yang telah didapat, memberikan kesimpulan dan juga saran dari sudut pandang penulis untuk memperjelas hasil penelitian. Dari penelitian yang telah dilakukan, didapatkan bahwa peran *salesman* dalam melakukan dan menerapkan pelayanan prima sangat berpengaruh untuk meningkatkan citra perusahaan Dealer Yamaha SIP 2 Sidoarjo

Kata kunci: *Salesman*, *Standart Prosedur* Pelayanan, Citra Perusahaan