

**DAFTAR ISI**

LEMBAR KARTU MAHASISWA.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
TUGAS AKHIR.....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan.....	6
1.4. Manfaat.....	6
1.5. Tinjauan Pustaka .....	7
1.5.1. Salesman Skill (Ketrampilan Penjual) .....	7
1.5.2. Standar Operational Prosedur .....	8
1.5.3. Pelayanan Prima ( Excellent Service).....	10
1.5.4. Citra Perusahaan .....	13
1.6. Prosedur Penelitian.....	14
1.6.1. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	14
1.6.2. Teknik Pengumpulan Data.....	14
1.6.3. Teknik Analisis Data.....	15
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	17
2.1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	17

2.1.1.	Sejarah Perusahaan .....	17
2.1.2.	Sejarah Dealer SIP 2 .....	18
2.1.3.	Visi Organisasi.....	18
2.1.4.	Misi Organisasi .....	19
2.1.5.	Struktur Organisasi .....	19
2.1.6.	Logo Perusahaan.....	23
2.1.7.	Lokasi Penelitian.....	23
BAB III PEMBAHASAN.....		24
3.1.	Penerapan SOP Salesman dalam melayani konsumen.....	24
3.2.	Peran Salesman dalam upaya mewujudkan pelayanan prima .....	30
3.3.	Wujud peningkatan citra perusahaan .....	35
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....		38
4.1.	Kesimpulan.....	38
4.2.	Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA .....		40
LAMPIRAN.....		42

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dealer Yamaha SIP 2 Sidoarjo .....	20
Gambar 2.1 Logo Perusahaan SIP .....	23
Gambar 2.2 Lokasi Dealer Yamaha SIP 2 Sidoarjo.....	23
Gambar 3.1 Penampilan Sales dealer Yamaha SIP 2 Sidoarjo .....	33
Gambar 3.2 Pemberian hadiah tambahan pada konsumen.....	37
Gambar 3.3 Kunjungan pembelian produk Yamaha dirumah konsumen .....	37

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Penjualan Sepeda motor di tahun 2019.....	3
Tabel 1.2 Kegiatan pengerjaan Tugas Akhir .....	16

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Foto Melayani Konsumen
- Lampiran 2 : Bukti Wawancara
- Lampiran 3 : Form Bimbingan Tugas Akhir