

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN SOP PELAYANAN PRIMA UNTUK
CUSTOMER SOGO GALAXY MALL SURABAYA**



Oleh :

OSCAR BAADILLA

NIM: 31180005

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NSC

SURABAYA

2021

TUGAS AKHIR

PENERAPAN SOP PELAYANAN PRIMA UNTUK *CUSTOMER* SOGO GALAXY MALL SURABAYA

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Diploma
III Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik NSC Surabaya



Oleh :

OSCAR BAADILLA

NIM: 31180005

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NSC

SURABAYA

2021

TUGAS AKHIR

PENERAPAN SOP PELAYANAN PRIMA UNTUK *CUSTOMER* SOGO GALAXY MALL SURABAYA

Oleh :
OSCAR BAADILLA
31180005

Politeknik NSC Surabaya Tanggal 02 September 2021

Menyetujui
Pembimbing I



(Hajar Cherry Puspallillah, S.AB., M.AB)

Mengetahui
Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis



(Dyah Widowati, S.H., M.M)

TUGAS AKHIR

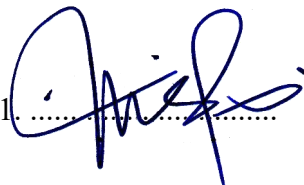
PENERAPAN SOP PELAYANAN PRIMA UNTUK CUSTOMER SOGO GALAXY MALL SURABAYA

Oleh :
OSCAR BAADILLA
31180005

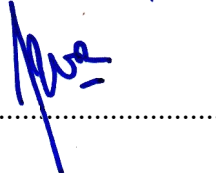
Telah dipertahankan di depan tim penguji pada Tanggal 02 September 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Tim Penguji :

1. Dr.Siti Mahmudah, S.Sos., M.SI

1.


2. Dr. Dyah Widowati, S.H., M.M

2.


KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah meridhai dan mengilhami selama masa penulisan. Tanpa ridha dan ilham-Nya penulis tidak akan sanggup untuk mempersembahkan Tugas Akhir ini. Sholawat serta salam tidak henti-hentinya penulis haturkan kepada kekasih Allah SWT dan junjungan baginda Nabi Agung Nabi Muhammad SAW yang senantiasa membimbing umatnya kejalan yang benar.

Tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Diploma III di Politeknik NSC Surabaya. Sebagai penulis pemula tidak akan mudah untuk menulis sebuah tugas akhir yang bermutu tinggi, maka dengan kerendahan hati penulis akan menyajikan sebuah tugas akhir dengan judul **“PENERAPAN SOP PELAYANAN PRIMA UNTUK *CUSTOMER* SOGO GALAXY MALL SURABAYA”**.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak banyak terdapat kesalahan serta kekurangan. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Pernyataan terimakasih yang sangat dalam penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Rudianto, S.T., M.Cs. selaku Direktur Politeknik NSC Surabaya.
2. Ibu Dyah Widowati, S.H., M.M. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik NSC Surabaya
3. Ibu Hajar Cherry Puspallillah, S.AB., M.AB selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan yang diharapkan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik NSC Surabaya, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga dapat dijadikan bekal dalam penulisan Tugas Akhir ini.

5. Segenap karyawan dan karyawan SOGO Galaxy Mall Surabaya yang telah memberikan penulis banyak sekali pengalaman dan pengetahuan saat melaksanakan PKL / Magang serta telah memberi izin untuk melakukan penelitian di SOGO Galaxy Mall Surabaya.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tetapi tidak menghilangkan rasa terima kasih penulis atas segala bantuan dan dukungannya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa dan kebaikan yang telah dilakukan dengan penuh keberkahan. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Semoga Tugas Akhir ini tetap bermanfaat bagi penuliskhususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, 02 September 2021

Penulis

Oscar Baadilla
31180005

PERNYATAAN

Saya, Oscar Baadilla (31180005) menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagirism) dari hasil karya orang lain, tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di politeknik NSC Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
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 kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di politeknik NSC Surabaya

Surabaya, 02 September 2021

Yang membuat pernyataan,



Oscar Baadilla
NIM. 31180005