

ABSTRACT

The automotive industry in Indonesia nowadays ever increasing sales, Especially on the motorcycle. The motorcycle manufacturer doing vigorous activity of the game in the face of competition. But in general the company had difficulty in monitoring and analyzing its customers in a timely and properly in an attempt to create customer satisfaction. The company provides after-sales service after the customer puts on product or services. The author would like to analyze the influence of the after-sales service of customer satisfaction, including the influence of the warranty, the provision of spare parts, service technician's workshop and also means and support facilities.

Sampling is done by setting particular criteria (purposive sampling method). And conducted a survey to the customer of Yamaha Arista Cimahi workshop, it was distributed questionnaires to the 100 customers.

This research was conducted using a simple Linear Regression Tests with the help of statistical calculations in SPSS version 18.00. Based on when the test results, obtained results that after-sales service affects customer satisfaction of 38.3% and the rest is influenced by other factors. SPSS also obtained from the output of the significance of the figures (sig.) for 0.000 where less than 0.05, stating H_0 rejected and H_1 accepted. That after-sales service is impact to customer satisfaction.

Keywords: After-sales service, Customer Satisfaction, Warranty and Spare Parts.

ABSTRAK

Industri otomotif di Indonesia dewasa ini semakin meningkat penjualannya, khususnya pada sepeda motor. Para produsen sepeda motor gencar melakukan kegiatan pemasarannya dalam menghadapi persaingan. Tetapi pada umumnya perusahaan mengalami kesulitan dalam memonitor dan menganalisis pelanggannya secara tepat dan benar dalam usaha untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Maka perusahaan memberikan layanan purna jual setelah pelanggan memakai produk atau jasanya tersebut. Penulis ingin menganalisis pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan yaitu diantaranya pengaruh garansi, penyediaan suku cadang, pelayanan teknisi bengkel juga sarana dan fasilitas pendukung.

Pengambilan sampel yang dilakukan dengan menetapkan kriteria tertentu (*purposive sampling method*). Dan dilakukan survey terhadap pelanggan bengkel Yamaha Arista Cimahi dengan membagikan kuesioner kepada 100 orang pelanggan.

Penelitian ini dilakukan menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana dengan bantuan perhitungan statistik dalam SPSS versi 18.00. Berdasarkan hasil pengujiannya, diperoleh hasil bahwa layanan purna jual mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 38,3% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dari output SPSS juga diperoleh angka signifikansi (*sig.*) sebesar 0,000 dimana kurang dari 0,05 yang menyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya layanan purna jual berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Layanan Purna Jual, Kepuasan Pelanggan, Garansi dan Suku Cadang

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRACT..... | viii |
| ABSTRAK..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xviii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 5 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..... | 7 |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran..... | 7 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran | 8 |
| 2.1.3 Jasa..... | 8 |
| 2.1.4 Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 9 |
| 2.1.4.1 Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan..... | 11 |

| | |
|--|----|
| 2.1.4.2 Konsep Pengukuran Kepuasan | 12 |
| 2.1.5 Pengertian dan Cakupan Layanan Purna Jual..... | 14 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 20 |
| 2.4 Hipotesis | 22 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 23 |
| 3.1 Metode yang Digunakan | 23 |
| 3.2 Operasionalisasi Variabel..... | 25 |
| 3.3 Sumber dan Cara Pengumpulan Data..... | 28 |
| 3.3.1 Sumber Data..... | 28 |
| 3.3.2 Cara Pengambilan Sampel | 31 |
| 3.3.3 Cara Penentuan Data | 32 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data..... | 34 |
| 3.4.1 Uji Validitas Kuesioner..... | 34 |
| 3.4.2 Uji Reliabilitas Kuesioner | 37 |
| 3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis | 38 |
| 3.5.1 Rancangan Analisis | 38 |
| 3.5.2 Uji Regresi Linier Sederhana | 42 |
| 3.5.3 Uji Hipotesis I (Uji F)..... | 43 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 44 |
| 4.1 Deskripsi Umum PT. ARISTA MITRALESTARI | 44 |
| 4.1. Sejarah Singkat PT. ARISTA MITRALESTARI | 44 |
| 4.2 Pelaksanaan Layanan Purna Jual Yamaha Arista Cimahi..... | 45 |
| 4.2.1 Garansi | 45 |
| 4.2.2 Penyediaan Suku Cadang..... | 46 |
| 4.2.3 Pelayanan Teknisi | 46 |
| 4.2.4 Sarana Bengkel dan Fasilitas Penunjang..... | 46 |

| | |
|---|--------|
| 4.3 Karakteristik Pelanggan | 47 |
| 4.3.1 Jenis Kelamin Pelanggan..... | 48 |
| 4.3.2 Usia Pelanggan | 49 |
| 4.3.3 Pekerjaan Pelanggan..... | 50 |
| 4.3.4 Pendapatan Pelanggan Perbulan | 51 |
| 4.3.5 Frekuensi Penggunaan Per 6 Bulan..... | 52 |
| 4.4 Layanan Purna Jual | 52 |
| 4.4.1 Garansi..... | 53 |
| 4.4.2 Suku Cadang..... | 56 |
| 4.4.3 Pelayanan Teknisi Bengkel | 58 |
| 4.4.4 Sarana dan Fasilitas Penunjang | 60 |
| 4.5 Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 62 |
| 4.5.1 Uji Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan | 62 |
| 4.5.2 Besar Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan | 65 |
| 4.5.3 Faktor Layanan Purna Jual yang Berpengaruh Dominan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 66 |
| 4.5.3.1 Garansi Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 66 |
| 4.5.3.2 Penyediaan Suku Cadang Terhadap Kepuasan Pelanggan | 68 |
| 4.5.3.3 Pelayanan Teknisi Bengkel Terhadap Kepuasan Pelanggan | 70 |
| 4.5.3.4 Sarana dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan | 72 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 75 |

| | |
|------------------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 75 |
| 5.2 Implikasi Pemasaran..... | 76 |
| 5.3 Saran..... | 76 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 78 |
| LAMPIRAN..... | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|----------|---|
| Gambar 1 | Tingkat Penjualan Sepeda Motor Nasional 2 |
| Gambar 2 | Konsep <i>Customer Service</i> 16 |
| Gambar 3 | Paradigma Penelitian 24 |
| Gambar 4 | Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho 41 |
| Gambar 5 | Jenis Kelamin Pelanggan..... 48 |
| Gambar 6 | Usia Pelanggan 49 |
| Gambar 7 | Pekerjaan Pelanggan..... 50 |
| Gambar 8 | Pendapatan Pelanggan Perbulan..... 51 |
| Gambar 9 | Frekuensi Penggunaan Per 6 Bulan 52 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|-------------|--|
| Tabel I | Rumusan Metode Penelitian 23 |
| Tabel II | Operasionalisasi Variabel..... 26 |
| Tabel III | Data Pelanggan Bengkel 33 |
| Tabel IV | Teknik Pengumpulan Data 34 |
| Tabel V | Uji Validitas Instrumen 35 |
| Tabel VI | Uji Reliabilitas Instrumen 37 |
| Tabel VII | Interval Koefisien dan Tingkat Hubungan 40 |
| Tabel VIII | Garansi Suku Cadang 53 |
| Tabel IX | Servis Gratis 55 |
| Tabel X | Kualitas Suku Cadang 56 |
| Tabel XI | Harga Suku Cadang 57 |
| Tabel XII | Ketersediaan Suku Cadang 57 |
| Tabel XIII | Kemampuan Petugas Bengkel 58 |
| Tabel XIV | Ketepatan Waktu Penyelesaian Petugas Bengkel 59 |
| Tabel XV | Keramahan dan Kesopanan Petugas Bengkel 59 |
| Tabel XVI | Kecepatan Petugas Bengkel Dalam Menangani Keluhan 60 |
| Tabel XVII | Kenyamanan Ruang Tunggu Bengkel 61 |
| Tabel XVIII | Kelengkapan Peralatan Bengkel 61 |
| Tabel XIX | Kebersihan Ruang Tunggu Bengkel 62 |
| Tabel XX | <i>Coefficients</i> Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan.... 62 |
| Tabel XXI | <i>Model Summary</i> Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan 65 |
| Tabel XXII | <i>Coefficients</i> Garansi Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 66 |
| Tabel XXIII | <i>Model Summary</i> Garansi Terhadap Kepuasan Pelanggan 67 |
| Tabel XXIV | <i>Coefficients</i> Suku Cadang Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 68 |

| | | |
|--------------|--|----|
| Tabel XXV | <i>Model Summary</i> Suku Cadang Terhadap Kepuasan Pelanggan | 69 |
| Tabel XXVI | <i>Coefficients</i> Teknisi Bengkel Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 70 |
| Tabel XXVII | <i>Model Summary</i> Pelayanan Teknisi Bengkel terhadap Kepuasan Pelanggan | 71 |
| Tabel XXVIII | <i>Coefficients</i> Saranan dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan | 72 |
| Tabel XXIX | <i>Model Summary</i> Sarana dan Fasilitas Penunjang terhadap Kepuasan Pelanggan | 73 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner Penelitian
- Lampiran B Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran C Hasil Olah Data Kuesioner
- Lampiran D Surat Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi
- Lampiran E Daftar Riwayat Hidup Penulis