



**LAYANAN PURNA JUAL SEPEDA MOTOR MEREK HONDA PADA
UD. SUMBER JAYA MAHA SAKTI MOTOR (UD. SJMS MOTOR)
ROGOJAMPI-BANYUWANGI**

*(THE SERVICE OF AFTER SALES HONDA MOTOR CYCLE AT
UD. SUMBER JAYA MAHA SAKTI MOTOR (UD. SJMS MOTOR)
ROGOJAMPI-BANYUWANGI)*

SKRIPSI

ditujukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh
Didik Ansori
NIM 080910292008

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Abdul Hamid dan ibunda Suparti yang selalu mencurahkan kasih sayang, tulus, serta pengorbanan yang tak terhitung selama ini sehingga membuat ananda tumbuh menjadi orang yang dewasa.
2. Adikku Moh. Puji Al-Fikri dan Moh. Alfarizi yang tercinta.
3. Almamater yang saya banggakan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Kualitas bukanlah suatu kebetulan; kualitas selalu berasal dari usaha yang cerdas.¹

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat
(terjemahan Surat Al-Mujadalah ayat 11)²

¹) John Ruskin. 1819-1900. Ibenx's Blog. <http://ibenxs.wordpress.com/>

²) Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: PT Kusumadasmoro Grafindo.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Didik Ansori

NIM : 080910292008

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Layanan Purna Jual Sepeda Motor Merek Honda Pada UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 3 Januari 2013

Yang menyatakan,

Didik Ansori

NIM. 080910292008

SKRIPSI

**LAYANAN PURNA JUAL SEPEDA MOTOR MEREK HONDA PADA
UD. SUMBER JAYA MAHA SAKTI MOTOR (UD. SJMS MOTOR)
ROGOJAMPI-BANYUWANGI**

Oleh
Didik Ansori
NIM 080910292008

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sugeng Iswono, M. A

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Didik Eko Julianto, M. AB

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Layanan Purna Jual Sepeda Motor Merek Honda Pada UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada:

Hari, Tanggal : Selasa, 5 Februari 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:
Ketua

Drs. Sasongko, M. Si
NIP. 19570407 198609 1 001

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Drs. Sugeng Iswono, MA
NIP. 19540202 198403 1 004

Drs. Didik Eko Julianto, MAB
NIP. 19610722 198902 1 001

Anggota I

Anggota II

Yuslinda Dwi Handini, S. Sos., M.AB
NIP. 19790919 200812 2 001

Ika Sisbintari, S. Sos., M. AB
NIP. 19590507 198903 1 002

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Layanan Purna Jual Sepeda Motor Merek Honda Pada UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi: Didik Ansori, 080910292008; 2012: 78 halaman. Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dalam kegiatan jasa, pelayanan mempunyai peran penting. Peran pelayanan akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa ditengah masyarakat terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar atau langganan. Kompetisi menimbulkan dampak dalam perusahaan yaitu mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang untuk menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh perusahaan, salah satunya adalah bentuk layanan pada alat transportasi khususnya sepeda motor.

UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi merupakan salah satu *dealer* dan jaringan resmi bengkel sepeda motor Honda atau AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) yang melayani servis sepeda motor dari semua *type* merek Honda serta penjualan suku cadang dan penjualan sepeda motor baru Honda.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan layanan purna jual sepeda motor merek Honda pada UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan *key informan internal* sejumlah 4 (empat) orang yaitu direktur, *manager marketing*, kepala bengkel dan AHASS, dan *auditor/accounting* dan 5 (lima) *key informan eksternal* dari pelanggan.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis domain dan analisis taksonomi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk layanan purna jual UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi meliputi bengkel resmi, komunikasi, pelayanan perbaikan dan perawatan kendaraan,

ketersediaan suku cadang serta garansi. Layanan yang diberikan oleh *dealer* dalam meningkatkan kualitas layanan purna jual melalui kondisi bengkel yang bersih dan nyaman, ruang tunggu servis full AC dilengkapi home teatre dan ruang tunggu biasa dengan TV, dan pemberian garansi servis. Para pelanggan menyatakan bahwa bentuk layanan purna jual yang diberikan mampu memberikan berbagai hal yang dibutuhkan pelanggan terkait dengan produk-produk yang telah dibeli, sehingga harapan-harapan pelanggan mayoritas dapat terpenuhi.

Kesimpulannya bahwa dengan layanan purna jual yang berkualitas akan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, hal ini akan menjadikan pelanggan sebagai *salesman* perusahaan dimana pelanggan diharapkan merekomendasikan kepada pihak lain mengenai UD Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi. Selain itu layanan purna jual akan menjadikan pelanggan sebagai wahana kontrol kinerja perusahaan melalui berbagai pendapat yang diperoleh dari pelanggan itu sendiri dalam rangka meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Layanan Purna Jual Sepeda Motor Merek Honda Pada UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi (*The Service Of After Sales Honda Motor Cycle At UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor)Rogojampi-Banyuwangi*). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Beserta Drs. Himawan Bayu P, MA. Ph.D selaku Pembantu Dekan I, Drs. Rudy Eko Pranomo, M.Si selaku Pembantu Dekan II, serta bapak Drs. Sutrisno, M.Si selaku Pembantu Dekan III yang memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian serta kegiatan akademik lainnya;
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan Drs. Poerwanto, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan kemudahan pada penulis dalam memenuhi berbagai persyaratan akademik;
3. Drs. Totok Supriyanto, M, Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, motivasi dalam penulisan skripsi ini;
4. Drs. Sugeng Iswono, M.A selaku Dosen Pembimbing Utama, atas kesabaran kesediaannya untuk memberikan pengarahan, saran-saran, bimbingan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
5. Drs. Didik Eko Julianto, M. AB selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam penulisan skripsi ini;
6. Bapak Sucahyo direktur UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi yang telah memberikan ijin untuk penelitian, dan Bapak

Gatot Subroto Manajer Marketing, Kepala AHASS Belly M. Iqbal, Kepala Accounting Bapak Yulius Wibisono S. Sos, dan staf-staf maupun karyawan yang telah membantu penulis selama penelitian.

7. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah membantu kelancaran selama studi.
8. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2008 atas semangat dan persahabatannya selama ini.
9. Sahabatku Dendi, Rendy Santiko, Rio Candra Irawan, Sudarwanto, Mustainun, Vandy, dan Reza yang memberikan doa dan dukungan selama ini.
10. Gresy Indah Mawarni yang telah sabar dan banyak memberikan support, perhatian, dan doa dalam penyelesaian skripsi ini
11. Keluarga besarku, terima kasih telah memberi dukungan, semangat dan doanya sehingga penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tak dapat disebut satu-persatu.

Masih banyak ketidak sempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berguna bagi kita semua. Amin.

Jember, 3 Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	viv
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Pemasaran.....	6
2.3 Penjualan	8
2.4 Penjualan Dengan Orientasi Pelanggan	10
2.5 Layanan Purna Jual	12
2.6 Kualitas Pelayanan	16
2.7 Kepuasan Pelanggan	19
2.8 Tinjauan Penelitian Terdahulu	24

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian	26
3.2 Tahap Persiapan.....	27
3.3 Tahap Pengumpulan Data.....	30
3.4 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data.....	31
3.5 Tahap Analisis Data.....	32
3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan.....	34
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi	33
4.1.2 Visi dan Misi UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi	36
4.1.3 Struktur Organisasi UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi	37
4.1.4 Jumlah Karyawan	42
4.1.5 Hari dan Jam Kerja	43
4.1.6 Sistem Gaji.....	43
4.1.7 Sistem Kesejahteraan Karyawan	43
4.2 Sistem Order Unit.....	44
4.3 Marketing Area UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi	46
4.4 Sistem Bauran Pemasaran UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi.....	46
4.5 Sistem Penjualan UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi.....	48
4.5.1 Sistem Penjualan Secara Cash	48
4.5.2 Sistem Penjualan Secara Kredit.....	48
4.5.3 Sistem Penjualan Lewat Makelar	49

4.6 Program UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi.....	50
4.7 Sistem Keluhan dan Saran.....	51
4.8 Pembahasan	52
4.8.1 Layanan Purna Jual.....	52
4.8.2 Upaya Perusahaan.....	65
4.8.3 Upaya Menuju Kepercayaan Pelanggan	66
4.8.4 Deskripsi Wawancara Kepuasan Pelanggan.....	68
4.9 Interpretasi.....	73
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR BACAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Keluhan Konsumen Pada Tahun 2011-2012.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu dengan PenelitianSekarang.....	23
3.1 Analisis Domain.....	31
3.2 Analisis Taksonomi.....	31
3.1 Jumlah Karyawan UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor(UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi	41
3.2 Matrik Layanan Purna Jual Dalam Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Empat Dimensi Hubungan Antara Perusahaan Dengan Konsumen	11
2.2 Konsep Kepuasan Konsumen	20
4.1 Struktur Organisasi UD. SJMS Motor Rogojampi-Banyuwangi.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian UNEJ.
2. Surat Pernyataan Selesai Penelitian dari UD. SJMS Motor Rogojampi-Banyuwangi.
3. Foto-foto UD. SJMS Motor
4. Pedoman wawancara dan hasil wawancara
5. Syarat dan ketentuan garansi motor Honda
6. Laporan *Spare Part* dan Oli serta laporan servis umum dan KPB UD. SJMS Motor pada tahun 2011-2012
7. Data *Job Return* (keluhan konsumen) AHASS UD. Sumber Jaya Maha Sakti Motor (UD. SJMS Motor) Rogojampi-Banyuwangi tahun 2012