

PENERAPAN *AFTER SALES SERVICE* KONSUMEN DI SUZUKI INDOJAYA MOTOR GROUP YOGYAKARTA

Wiwiko Yudiantoro

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *after sales service* pada Suzuki Indojaya Motor Group. Suzuki Indojaya Motor Group merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbaikan motor dan penjualan motor merek Suzuki. *After sales service* memiliki empat indikator yaitu garansi, aksesoris, perbaikan produk, dan konsultasi lanjutan. Populasi dalam laporan ini adalah konsumen yang telah melakukan pembelian motor suzuki pada perusahaan. Sampel yang digunakan dalam laporan ini sebanyak 57 responden. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan aritmatik. Pada penelitian ini menghasilkan nilai rata-rata indikator garansi sebesar 2,99, nilai rata-rata indikator aksesoris dengan nilai 3,02, nilai rata-rata indikator perbaikan produk sebesar 2,89, dan nilai rata-rata indikator konsultasi lanjutan sebesar 2,94. Secara keseluruhan nilai tersebut termasuk ke dalam kategori setuju.

Kata Kunci: *After Sales Service*

 8/9 '21

**IMPLEMENTATION OF CONSUMER AFTER SALES SERVICE IN
SUZUKI INDOJAYA MOTOR GROUP YOGYAKARTA**

Wiwiko Yudantoro

Abstract

This study aims to determine the application of after sales service at Suzuki Indojaya Motor Group. Suzuki Indojaya Motor Group is a company engaged in motorcycle repair services and sales of Suzuki brand motorcycles. After sales service has four indicators, namely warranty, accessories, product repair, and follow-up consultation. The population in this report are consumers who have purchased Suzuki motorcycles at the company. The sample used in this report is 57 respondents. This research uses validity test, reliability test, and arithmetic. In this study, the average value of the warranty indicator was 2.99, the average value of the accessories indicator was 3.02, the average value of the product improvement indicator was 2.89, and the average value of the follow-up consultation indicator was 2, 94. Overall these values are included in the agree category.

Keywords: *After Sales Service*