

**EKSPLORASI FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB RENDAHNYA
TINGKAT RETENSI SERVIS DI BENGKEL INDOMOBIL
NISSAN DATSUN BASUKI RAHMAT**

TESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai
Derajat Magister Manajemen**



Oleh

ANDRY OKTAVIANUS SURBAKTI

041224353038

**Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
2016**

PERNYATAAN

Saya, (Andry Oktavianus Surbakti, 041224353038), menyatakan bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tesis 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 ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karya tulis Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 24 Januari 2016

Yang Membuat Pernyataan,



(Andry Oktavianus Surbakti)

NIM. 041224353038

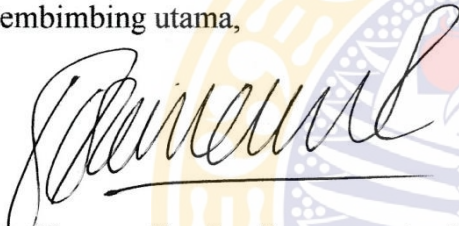
EKSPLORASI FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB RENDAHNYA
TINGKAT RETENSI SERVIS DI BENGKEL INDOMOBIL NISSAN
DATSUN BASUKI RAHMAT

Diajukan oleh

ANDRY OKTAVIANUS SURBAKTI
041224353038

Telah disetujui oleh:

Pembimbing utama,



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi.

Tanggal : 11/02/2016

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi.
NIP: 197407221999031001

Tanggal : 11/02/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa:

Nama : **Andry Oktavianus Surbakti**

NIM : 041224353038

Telah melakukan perbaikan terhadap tesis yang berjudul “

Eksplorasi Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Tingkat Retensi Servis

Di Bengkel Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat sebagaimana

disarankan oleh tim penguji pada tanggal 1 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua



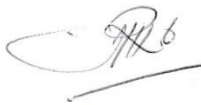
Dr. Indrianawati Usman, SE., MS.

Panitera



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi

Anggota,



Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS



Dr. Sri Hartini, SE., MSi.

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan petunjuk dan mempermudah jalan bagi penulis dalam menyelesaikan tesis yang berjudul “Eksplorasi faktor-faktor penyebab rendahnya tingkat retensi servis di bengkel Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat”.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., Msi selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas, yang memberikan pengarahan sebagai langkah awal penulisan tesis ini.
2. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., Msi selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta berkenan untuk membantu membimbing dengan waktu yang serba terbatas ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan bapak.
3. Semua dosen pengajar di Program Magister Manajemen beserta staf administrasi dan staf akademik yang telah banyak membantu pelaksanaan penulisan tesis ini.
4. Kedua orang tua saya yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa sehingga penulisan tesis ini menjadi lancar.
5. Semua manajemen PT Indomobil Nissan dan PT Nissan Motor Indonesia yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu memberikan data guna membantu penulisan tesis ini.

6. Teman-teman angkatan 40 yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, baik selama penulisan tesis ini maupun selama menempuh pendidikan di Magister Manajemen.
7. Sahabat-sahabat terbaikku Begajul Team yang sudah menjadi keluarga saya di Unair ini, terima kasih untuk semangat dan doa kalian yang menguatkan semangat dan kesabaranku.

Penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan pengembangan terhadap tesis ini sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis bersyukur dengan apa yang sudah diperoleh hari ini dan berharap tesis ini akan berguna serta bermanfaat bagi sebanyak-banyaknya orang.

Surabaya, 24 Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	x
Abstraksi	xi
Abstract	xii
Bab I. Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
Bab II. Tinjauan Pustaka	
2.1 Pelayanan dan Jasa	8
2.2 <i>Customer Loyalty</i>	10
2.3 <i>Customer Retention</i>	12
2.4 Perilaku Konsumen	18
2.5 <i>Workflow</i> servis Bengkel Indomobil Nissan Datsun.....	27
2.6 <i>Standart Operating Procedure</i> Pelayanan oleh <i>Service Advisor</i>	30
2.7 <i>Benchmarking</i>	31
2.8 <i>Fishbone Diagram</i>	33
2.9 Kerangka Konsep Penelitian	34
2.10 Penelitian Terdahulu	36
Bab III. Metode Penelitian	
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Jenis dan Sumber Data	39
3.3 Lokasi Penelitian	41
3.4 Batasan Penelitian	41
3.5 <i>Key Informan</i>	41
3.6 Kisi-kisi Pertanyaan	44
3.7 Teknik Analisis	48
3.7.1. Keabsahan dan Keajegan Penelitian	50

Bab IV. Gambaran Umum Obyek Penelitian	
4.1. Profil Perusahaan	53
4.2. Strukur Organisasi Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat.....	57
Bab V. Analisa dan Pembahasan Hasil Penelitian	
5.1. <i>Benchmarking</i> Bengkel Indomobil Nissan Datsun Area Surabaya ...	58
5.2. Identifikasi faktor penyebab rendahnya retensi servis di Indomobil Nisssan Datsun Basuki Rahmat	65
5.2.1. Identifikasi faktor penyebab rendahnya retensi servis di Indomobil Nisssan Datsun Ahmad Yani.....	71
5.2.2. Identifikasi faktor penyebab rendahnya retensi servis di Indomobil Nisssan Datsun Jemursari.....	73
5.3. Pembahasan	75
Bab VI. Kesimpulan dan Saran	
6.1. Kesimpulan.....	81
6.2. Saran	82
Daftar Pustaka	xiii
Lampiran	xv

DAFTAR TABEL

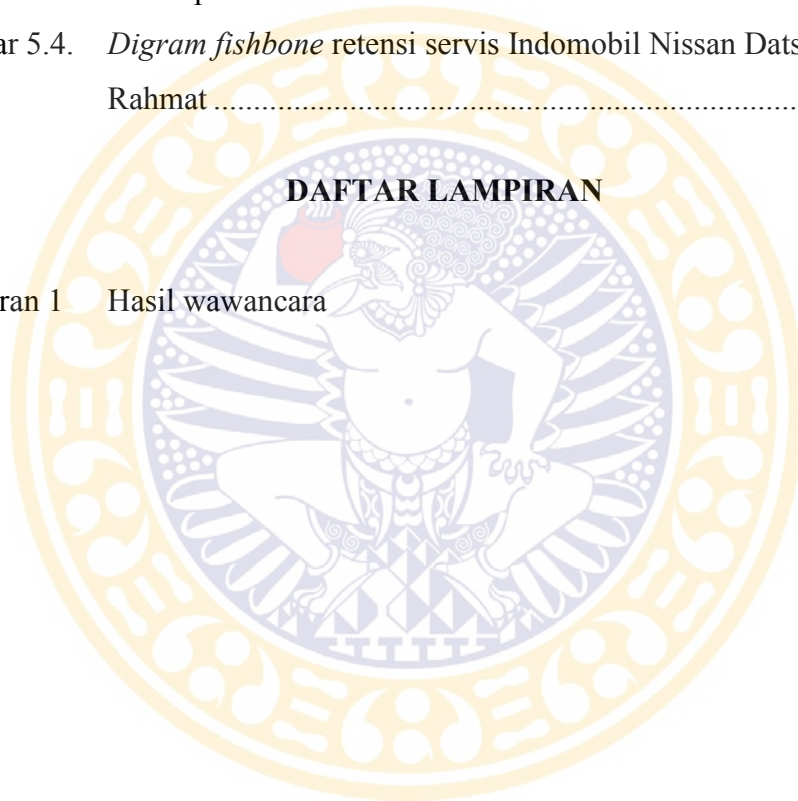
Tabel 1.1.	Data Penjualan Mobil di Indonesia dari Tahun 2010-2013	1
Tabel 1.2.	Data Retensi Servis Bengkel Resmi Nissan Datsun di Area Surabaya	4
Tabel 2.1.	Bentuk Loyalitas dan Urutan Pembelian Merek	12
Tabel 2.2.	Penjualan mobil Nissan di Nissan Basuki Rahmat Tahun 2000-2010	16
Tabel 2.3.	Standar Nissan untuk jumlah kendaraan yang masih beroperasi	17
Tabel 3.1.	<i>Key Informan</i>	42
Tabel 5.1.	<i>Benchmark</i> fasilitas bengkel Indomobil Nissan Datsun Area Surabaya	59
Tabel 5.2.	Perbandingan jumlah <i>manpower</i> bengkel Indomobil Nissan Datsun Area Surabaya	60
Tabel 5.3.	Perbandingan lama masa kerja karyawan bengkel Indomobil Nissan Datsun Area Surabaya	60
Tabel 5.4.	Perbandingan jenis training yang telah diikuti oleh karyawan bengkel Indomobil Nissan Datsun Area Surabaya	61
Tabel 5.5.	Data persentase jawaban penyebab rendahnya retensi servis di Nissan Basuki Rahmat	71
Tabel 5.6.	Pengkategorian penyebab rendahnya nilai retensi servis berdasarkan hasil wawancara	75
Tabel 5.7.	Perbandingan penyebab rendahnya nilai retensi servis bengkel resmi Nissan di Surabaya	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	<i>Workflow</i> Servis Indomobil Nissan Datsun	30
Gambar 2.2.	Kerangka Konseptual Penelitian	36
Gambar 2.2.	Struktur Organisasi Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat	57
Gambar 5.1.	Penampilan <i>Service Advisor</i> Nissan Basuki Rahmat	62
Gambar 5.2.	Penampilan <i>Service Advisor</i> Nissan Ahmad Yani	63
Gambar 5.3.	Penampilan <i>Service Advisor</i> Nissan Jemursari	64
Gambar 5.4.	<i>Digram fishbone</i> retensi servis Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil wawancara
------------	-----------------



ABSTRAKSI

Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Salah satu dampaknya adalah berkembangnya industri otomotif di Indonesia. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Saat ini menilai dan mengukur kepuasan pelanggan sudah menjadi hal umum dilakukan perusahaan. Konsep retensi pelanggan muncul disaat banyak perusahaan berusaha untuk mencari pelanggan baru dan melupakan pelanggan lama. Penelitian yang dilakukan oleh PT Nissan Motor Indonesia menunjukkan kalau Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat memiliki nilai retensi servis yang rendah bila dibandingkan cabang lain di Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang menyebabkan rendahnya tingkat retensi servis di Bengkel Indomobil Nissan Datsun Basuki Rahmat bila dibandingkan dengan bengkel Indomobil Nissan lain di Surabaya. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan berasal dari hasil laporan wawancara dan observasi ke cabang langsung. *Key informan* yang digunakan adalah pelanggan bengkel Indomobil Nissan Basuki Rahmat, pelanggan bengkel resmi yang tidak melakukan servis di Nissan Basuki Rahmat, kepala wilayah PT Nissan Motor Indonesia dan kepala wilayah PT Indomobil Nissan. Analisa dilakukan dengan menggunakan *benchmarking* dan *fishbone diagram*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor –faktor yang menjadi akar masalah penyebab rendahnya nilai retensi servis Nissan Basuki Rahmat adalah proses *appointment*, proses penerimaan servis, promosi servis, ketersediaan sparepart, *skill service advisor*, *service advisor* kurang reponsif, jumlah parkir, susah keluar masuk bengkel , ruang tunggu, kamar mandi dan suhu udara.

Kata Kunci: retensi servis, *benchmarking*, *fishbone diagram*.

ABSTRACT

Globalization has brought many significant consequences on the growth of businesses. One of these is the growth of automotive industry in Indonesia. This growth demands that an automotive business must create competitive advantages to sustain its competitiveness in the industry. Assessing and measuring its customer satisfaction nowadays have become a standard practice for every business. The customer retention concept emerges when other businesses tend to acquire new costumers and disregard their former customers. A study conducted by PT Nissan Motor Indonesia shows that Indomobil Nissan Datsun Basuki Rachmat has the lowest service retention degree compared with the other branches in Surabaya.

Using a qualitative study approach, this research aims to determine the factors which causes Indomobil Nissan Datsun Basuki Rachmat Shop to have its low retention degree compared with another Indomobil Nissan Shop at Surabaya. Direct observation and interviews were done to collect the data needed. The key informants were: The customers of Indomobil Nissan Datsun Basuki Rachmat Shop; The customers of the Authorized Shop who prefer not to have their vehicles' maintenance done in the Basuki Rachmat Shop; The Regional Head of PT Nissan Motor Indonesia, and the Regional Head of PT Indomobil Nissan. Benchmarking and fishbone diagram were the methods utilized for the analysis of the obtained data.

The result shows that the factors causing Indomobil Nissan Datsun Basuki Rachmat Shop's low retention degree are: The appointment process; The service admission process; The service promotion; The spare parts availability; Service advisor quality; Service advisor responsiveness; The parking space; The inconvenient access from and to the Shop; The waiting area; The lavatory and The air temperature.

Keywords: service retention, benchmarking, fishbone diagram.