

Pemilihan prioritas program perbaikan Warranty Claim pada industri automotif kendaraan MPV tipe X dengan metoda Weibull

Rizqy Syah Shigeo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20280785&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang pemilihan prioritas program perbaikan masalah berdasarkan hasil dari analisis data klaim warranty dengan metoda weibull. Prioritas program perbaikan masalah dapat berdasarkan jumlah klaim terbanyak dan/atau jumlah biaya warranty terbanyak. Manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah mengetahui prioritas utama untuk perbaikan warranty klaim, sehingga perusahaan dapat menentukan langkah yang tepat untuk merancang program perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus juga menurunkan biaya yang diakibatkan oleh proses warranty. Hasil penelitian menyarankan bahwa suku cadang yang perlu diutamakan dalam program perbaikan warranty klaim yaitu Battery, Absorber Shock Rr, dan Disk Front.

<hr>

The focus of this study is about selecting priority for warranty claim reduction program based on the analysis result of warranty claims data with Weibull method. Priority for warranty reduction program can be based on the highest amount of warranty claim cases and/or highest amount of warranty costs. The benefits to be gained from this study is to determine priorities to reduce warranty claim, so the company can determine the appropriate steps to design a countermeasure program to improve customer satisfaction while also lowering costs resulting from the warranty process. The results suggest that the parts that need to be prioritized in warranty reduction programs are claim Battery, Shock Absorber Rr, and Disk Front.