

**STRATEGI LAYANAN PURNA JUAL (*AFTER SALES SERVICE*)
DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN
(Studi Pada Dealer Mobil Wuling Perdana Kediri)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

Adinda Amelia Putri

934130219

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI LAYANAN PURNA JUAL (*AFTER SALES SERVICE*)
DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN
(Studi Pada *Dealer* Mobil Wuling Perdana Kediri)**

Ditulis oleh:

Adinda Amelia Putri

934130219

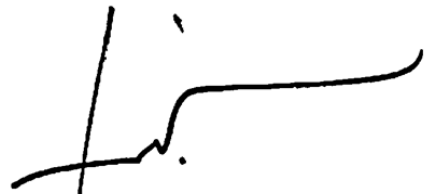
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Rofik Efendi, S. Kom, M.M.
196906171998031002

Pembimbing II



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.E.I.
199010202019031006

NOTA DINAS

Kediri, 05 Agustus 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Adinda Amelia Putri
NIM : 934130219
Judul : Strategi Layanan Purna Jual (*After Sales Service*) Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Pada *Dealer* Mobil Wuling Perdana Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang *Munaqasah*.

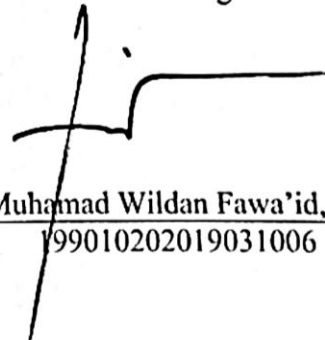
Demikian agar maklum dan atas kesediaannya kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S. Kom, M.M.
196906171998031002

Pembimbing II



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.E.I.
199010202019031006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 26 Agustus 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Adinda Amelia Putri

NIM : 934130219

Judul : Strategi Layanan Purna Jual (*After Sales Service*) Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Pada Dealer Mobil Wuling Perdana Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang *Munaqasah* yang dilaksanakan 14 Agustus 2024 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

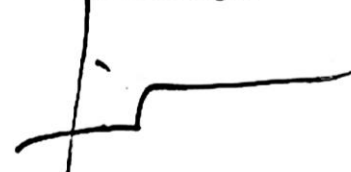
Demikian agar maklum dan atas ketersediaannya kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S. Kom., M.M.
1969061719998031002

Pembimbing II



Dr. Muhammad Wildan Fawa'id, M.E.I.
199010202019031006

HALAMAN PENGESAHAN
STRATEGI LAYANAN PURNA JUAL (AFTER SALES SERVICE)
DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN
(Studi Pada Dealer Mobil Wuling Perdana Kediri)

ADINDA AMELIA PUTRI
934130219

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 14 Agustus 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Sulistyowati, SHI., M.E.I.

NIP. 198109302009012008


(.....)

2. Penguji I

Arif Zunaidi, SHI., M.E.I.

NIP. 198204072023211019


(.....)

3. Penguji II

Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.E.I.

NIP. 199010202019031006


(.....)

Kediri, 26 Agustus 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.H.I

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ

مِّنْ دُونِهِ ۗ مِنْ وَّآلٍ

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

(Ar-Ra'd, Ayat 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur dihaturkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat-Nya, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu sudah sepantasnya pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda (Tatang Tri Witanto) dan Ibunda (Ulfa Sundari), yang telah memberi motivasi, nasehat, serta tak pernah lelah mendoakan penulis. Semoga Allah SWT panjangkan umurnya.
2. Bapak pembimbing Bapak Rofik Efendi, S.Kom., M.M. dan Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.E.I., yang senantiasa memberi bimbingan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Ning Purnama Sariati M.E.I., selaku wali dosen penulis di Fakultas Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan motivasi yang sangat berharga bagi penulis.
5. Adikku Reza Arya Aditya dan keluarga besar lainnya terimakasih telah memberikan motivasi dan doa. Semoga Allah SWT selalu melindungi kita semua.
6. Sahabat-sahabat tercinta (Niken, Alfen, Rida, Sri, Sahreni, Mutia, Ade, Sasa) terimakasih telah menemani menyelesaikan skripsi ini. *See you on top, guys.*
7. Teman-teman Angkatan 2019 yang tidak dapat saya sebutkan, terimakasih untuk *support* dan ilmunya.
8. *Last but not least* diri saya sendiri yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Terimakasih sudah kuat dan tidak menyerah sampai detik ini.

ABSTRAK

Adinda Amelia Putri, Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S.Kom., M.M., dan Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.E.I., : Strategi Layanan Purna Jual (*After Sales Service*) Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Kasus Pada Dealer Mobil Wuling Perdana Kediri), Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri 2023.

Kata kunci : Strategi, Layanan Purna Jual, Volume Penjualan

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia akan mobilitas semakin meningkat. Pada akhir tahun 2022 sekitar 17,2 juta mobil penumpang ada di Indonesia. Kini industri otomotif memiliki persaingan yang sangat ketat, hal ini membuat perusahaan otomotif yang bersaing memberikan layanan berkualitas tinggi kepada konsumennya agar tidak beralih pada perusahaan otomotif lainnya. Salah satu yang mempengaruhi pembelian adalah layanan purna jual yang ditawarkan. Layanan purna jual (*after sales service*) dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap produk yang telah dijual. Penelitian ini terfokus pada strategi layanan purna jual (*after sales service*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan strategi layanan purna jual (*after sales service*) dalam meningkatkan volume penjualan mobil.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang dipakai adalah *field research*. Data yang dipakai adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Langkah-langkah dalam proses menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Serta untuk tahap penelitian yaitu tahap pra lapangan, tahap observasi, tahap analisis data dan tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian ini adalah peranan layanan purna jual ini dapat membantu Wuling dalam melakukan penjualan serta meningkatkan volume penjualan. Layanan purna jual dilakukan setelah berlangsungnya proses jual beli suatu produk. Layanan purna jual membuat pelanggan merasa percaya bahwa produk yang mereka beli memiliki kualitas baik, mereka tidak lagi mengkhawatirkan bagaimana jika barang yang mereka beli rusak dan dimana tempat untuk mengklaim garansi sebab semua itu dapat dilakukan di jaringan *after sales*. Layanan purna jual Wuling dibagi menjadi 4 indikator yaitu; garansi, suku cadang, pemeliharaan dan perawatan, serta fasilitas dan peralatan. Semua indikator tersebut diterapkan dengan baik di Wuling. Adanya strategi purna jual yang sudah diterapkan Wuling seperti adanya garansi, suku cadang yang lengkap, *service* yang baik, serta fasilitas dan peralatan yang canggih ini mempunyai dampak positif bagi Wuling dapat mengurangi kekhawatiran pelanggan mengenai kualitas kendaraan. Ini dapat meningkatkan kepercayaan mereka untuk melakukan pembelian. Layanan purna jual membuat pelanggan puas dan merekomendasikan produk dan layanan kepada orang lain, sehingga dapat menghasilkan penjualan produk. Selain itu layanan purna jual yang konsisten dan berkualitas membantu membangun loyalitas pelanggan. Secara keseluruhan, strategi layanan purna jual memiliki peran terhadap peningkatan volume penjualan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan Syukur senantiasa haturkan kepada Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat di dunia maupun akhirat. Sholawat serta salam senantiasa selalu turunkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk kepada jalan yang diridhai oleh Allah SWT dengan ajaran yang dibawanya yaitu Agama Islam.

Penulis juga menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang membantu dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr.H.Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr.H.Imam Anas Muslihini, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fill.I, M. Hum, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri.
4. Bapak pembimbing Bapak Rofik Efendi, S.Kom., M.M dan Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI, yang senantiasa memberi bimbingan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ning Purnama Sariati MEI selaku wali dosen penulis di Fakultas Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan motivasi yang sangat berharga bagi penulis.

7. Seluruh staff Wuling Perdana Kediri yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda (Tatang Tri Witanto) dan Ibunda (Ulfa Sundari), yang telah memberi motivasi, nasehat, serta tak pernah lelah mendoakan penulis.
9. Adik dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memotivasi dan setia memberi dukungan selama penulis menyelesaikan studi.
10. Rekan-rekan mahasiswa IAIN Kediri yang namanya tidak dapat saya sebutkan dan saya tulis satu persatu terima kasih karena telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian.

Akhir kata, semoga segala kebaikan dan ketulusan yang diberikan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis selama ini akan mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, Aamiin.

Kediri, 26 Juni 2024

Adinda Amelia Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Penelitian	13
E. Telaah Pustaka / Penelitian Terdahulu.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Strategi.....	20
1. Pengertian Strategi	20
2. Konsep Strategi	21
3. Manfaat Strategi.....	22
4. Tahapan Strategi	24
B. Layanan Purna Jual.....	25
1. Pengertian Layanan Purna Jual	25
2. Indikator Layanan Purna Jual	25
C. Volume Penjualan.....	28
1. Pengertian Volume Penjualan.....	28
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Volume Penjualan	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Kehadiran Peneliti	30
C. Lokasi Penelitian	30
D. Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data	32
G. Teknik Keabsahan Data	33
H. Tahap-Tahap Penelitian	34

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
1. Sejarah Berdirinya Wuling	36
2. Logo Wuling	37
3. Visi Misi Wuling.....	38
4. Struktur Organisasi	39
5. Job Karyawan.....	39
6. Produk Wuling	43
7. Data Penjualan Mobil Wuling Perdana Kediri Produk Wuling.....	47
B. Paparan Data.....	48
1. Strategi Layanan Purna Jual (<i>After Sales Service</i>) yang Dilakukan di Wuling Perdana Kediri	48
2. Peranan Strategi Layanan Purna Jual (<i>After Sales Service</i>) dalam Meningkatkan Volume Penjualan di Wuling Perdana Kediri.....	56
C. Temuan Penelitian	58

BAB V PEMBAHASAN

A. Strategi Layanan Purna Jual (<i>After Sales Service</i>) yang Dilakukan Wuling Perdana Kediri	60
B. Peranan Strategi Layanan Purna Jual (<i>After Sales Service</i>) dalam Meningkatkan Volume Penjualan di Wuling Perdana Kediri	68

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Penjualan Mobil Baru di Indonesia 2020-2022.....	4
Tabel 1.2	Perbandingan Layanan Purna Jual <i>Dealer</i> Mobil.....	8
Tabel 1.3	Alasan konsumen memilih Wuling	10
Tabel 1.4	Harga Mobil Bekas September 2023.....	11
Tabel 1.5	Volume Penjualan Mobil Wuling Perdana Kediri tahun 2020-2023 ...	12
Tabel 4.1	Penjualan Mobil Wuling Perdana Kediri Tahun 2020-2023 (Unit)	47
Tabel 5.1	Total Pelayanan Jasa Garansi	63
Tabel 5.2	Total Pelayanan Jasa <i>Service</i>	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Wuling.....	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Wuling Perdana Kediri	39
Gambar 4.3 Wuling Confero	43
Gambar 4.4 Wuling Cortez	44
Gambar 4.5 Wuling Formo	45
Gambar 4.6 Wuling Almaz	45
Gambar 4.7 Wuling AIR EV	46
Gambar 4.8 Wuling Alvez	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Foto Dokumentasi

Lampiran 3 Surat Izin Melakukan Penelitian

Lampiran 4 Surat Izin Melakukan Penelitian

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup