

ABSTRACT

One of the crucial factor influencing succes on quality delivery is a gap between customer and seller on perception of quality or performance. Customers define quality as a cummulative performance of man, machine, material and methode, while supplier measure quality in an ideal and controlled evironment. This gap however can be reduce by giving an after sales service (basically is a prefentive maintenance program).

On this research, the effectivity of after sales service was measured as a reliability of customer production process, using MTTF value as a reliability indicator. Improvement is done by simulating a prefentive maintenance cycle statistically. Random numbers are generated by Easyfit software. A reliability test, are run to the analitycal instruments used (random number generator, and simulation proces), by Annova single factor using 95% convidence interval.

Results, by aplying a proper prefentive maintenance cycle, effectivity of after sales service are improved.

The methode used in this research can be applied as one of the methode scheduling an after sales service programe.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Salah satu faktor penyebab gagalnya penyerahan jasa adalah kesenjangan persepsi kualitas antara pelanggan dan penyedia jasa/penjual. Kesenjangan terjadi karena pelanggan mengukur performa sebagai gabungan dari variabel manusia, mesin, metode dan material, sementara penjual mengukur performa dalam kondisi serba ideal dan terkontrol. Layanan purna jual, yang pada dasarnya merupakan program *prefentive maintenance*, diharapkan dapat memperkecil kesenjangan perspektif antara pelanggan dan penjual.

Dalam penelitian ini akan diukur seberapa efektif layanan (*prefentive maintenance*) sudah dilakukan, seberapa jauh efektifitas layanan bisa ditingkatkan dan dengan cara apa efektifitas layanan bisa ditingkatkan. Efektifitas layanan diukur sebagai kehandalan proses pelanggan, indikator yang digunakan adalah nilai *Mean Time to Failure* (MTTF).

Peningkatan efektifitas dilakukan dengan cara simulasi statistik (simulasi *prefentive maintenance*) pada data historis kegagalan. Bilangan random dibangkitkan dengan software Easyfit. Instrumen analisa (metode pembangkitan bilangan random, dan metode simulasi yang digunakan) diuji kehandalannya dengan *Annova single factor* dengan taraf signifikansi 5%.

Hasil dari penelitian yang dilakukan, simulasi *prefentive maintenance* dapat memperbaiki kehandalan proses pelanggan. Hasil akhir dari penelitian ini adalah jadwal layanan (*prefentive maintenance*) yang dibuat berdasarkan potensi masalah di pelanggan.

Penelitian lebih lanjut mengenai kesesuaian simulasi *prefentive maintenance* dengan hasil aktual ditinjau dari kesesuaian grafik *probality density function* diperlukan.