

## ABSTRACT

PT. NMI is a global-scale manufacturing company located in Industrial Area Kota Bukit Indah Purwakarta. The company has 4 Plant / division manufacture. Of all the divisions will be assembled and made into a vehicle that is ready to be sold and marketed to consumers. One of the important things that will support sales and consumer appeal is the availability of component accessories to beautify and complement the vehicle. So it will affect the increase in vehicle sales and increase market share and brand of vehicles. Thus, the need for analysis of customer satisfaction on the product sales of vehicles to businesses to be sustainable in the face of fierce competition. For research purposes. indirectly reduce warranty cashback value, maintaining brand image on consumer products, improve part quality can decrease the complaints as a whole, encouraging the implementation of quality control systems in supplier parts.

The data used for this study include primary data and secondary data. Primary data include the recording of all process analysis, measurement, data recording, as well as interviews with the manager of PT. NMI while collecting secondary data obtained from literature, journals, and data or documents of the company. Based on the results of research and analysis on the market cases these claims can be concluded that the main cause of the amount of the claim that the market is very high in the past year this is a matter of quality, durability, parts, namely: Roof Monitor. By knowing the root of the problem and given the improvement in the problem of roof monitors each case this could have an effect on, the decline in value to 30% cashback warranty, the increasing and competing brand image of Nissan, the good quality parts with reduced number of customer complaints as a whole, and provide encouragement the accessory suppliers to implement a system of quality control in every process.

Key Word : Quality Control; Customer Claim; Accessories Part

MERCU BUANA

## RINGKASAN

PT. NMI merupakan perusahaan manufactur berskala global yang berlokasi di Kawasan Industri Kota Bukit Indah Purwakarta. Perusahaan ini mempunyai 4 Plant / divisi manufactur. Dari semua divisi tersebut akan dirakit dan dibuat menjadi sebuah kendaraan yang siap untuk dijual dan dipasarkan ke konsumen. Salah satu hal penting yang akan mendukung penjualan dan daya tarik konsumen adalah ketersediaan komponen assesoris untuk mempercantik dan melengkapi kendaraannya. Sehingga akan berpengaruh terhadap peningkatan penjualan kendaraan dan meningkatkan pangsa pasar serta brand kendaraan. Dengan demikian, perlu adanya analisa terhadap kepuasan pelanggan pada produk kendaraan purna jual agar bisnisnya terus berkelanjutan dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat. Tujuan penelitian untuk. secara tidak langsung mengurangi Nilai Cashback warranty, mempertahankan Brand Image Produk terhadap konsumen, memperbaiki kualitas part dapat menurunkan komplain secara keseluruhan, mendorong penerapan sistem pengendalian kualitas di supplier part.

Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer meliputi rekaman semua proses analisa, pengukuran, pencatatan data, serta wawancara dengan manager PT. NMI sedangkan pengumpulan data sekunder diperoleh dari studi pustaka, jurnal, dan data atau dokumen yang dimiliki perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa terhadap kasus market klaim ini bisa diambil kesimpulan bahwa penyebab utama jumlah market claim yang sangat tinggi dalam satu tahun terakhir ini adalah masalah kualitas daya tahan part yaitu: Roof Monitor. Dengan diketahuinya akar masalah dan di berikan perbaikan pada masalah dari setiap kasus roof monitor ini bisa berpengaruh pada, menurunnya Nilai Cashback warranty, meningkatnya dan bersaingnya Brand Image Nissan, semakin baiknya kualitas part dengan menurunnya jumlah complain pelanggan secara keseluruhan, dan memberikan dorongan kepada supplier assesories untuk menerapkan sistem pengendalian kualitas pada setiap proses.

*Kata Kunci : Pengendalian Kualitas; Customer Claim; Accessories Part.*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA