

ABSTRAK

Layanan purna jual diberikan oleh perusahaan sebagai strategi dalam memberikan pelayanan dan peningkatan kualitas produk kepada konsumen, yaitu garansi. Garansi produk diberikan setelah memperoleh keputusan mengenai kebijakan *warranty* yang sesuai. *Warranty* merupakan jaminan antara produsen dan konsumen bahwa suatu produk tidak akan mengalami kegagalan selama rentang waktu tertentu. Daya tarik *warranty* terdiri dari tiga pengukuran antara lain masa *warranty*, biaya *warranty*, dan kebijakan *warranty*. Pada tugas akhir ini, membahas ketiga daya tarik *warranty* dengan pendekatan satu dimensi, hal ini dikarenakan objek penelitian adalah produk elektronik yaitu produk Mesin Dryer 16Kg Pemanas LPG yang ada pada PT XYZ. Uji distribusi terpilih untuk mencari nilai MTTF dan MTTR adalah Weibull, dimana memiliki pola kerusakan yang tidak beraturan dan tidak dapat diprediksi. Adapun masa *warranty* (MTTF) yang dihasilkan adalah 94,87 hari. Menentukan biaya garansi melalui pendekatan satu dimensi, yaitu dengan dua kebijakan yang akan dibandingkan antara lain *Free Replacement Warranty* (FRW), dan *Pro-Rata Warranty* (PRW). Biaya garansi yang dapat diberikan oleh perusahaan adalah biaya garansi dengan kebijakan PRW yaitu sebesar Rp 27.918.392,00. Penulis memberikan usulan yaitu memberikan waktu pemeriksaan terhadap produk yang telah dibeli dan digunakan pertama kali oleh konsumen selama masa *warranty* secara gratis dimana hal ini sebagai salah satu strategi upaya mengurangi ongkos garansi perusahaan yaitu setelah produk beroperasi selama 1474,790785 jam atau 2,048 bulan.

Kata kunci : *warranty*, kebijakan satu dimensi, daya tarik *warranty*