

ABSTRAK

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Oleh:

Sasa Tantri Nur Afifah
1305157

Skripsi ini dibimbing oleh:

Dr. Rasto., M.Pd

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah masih rendahnya tingkat kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel pertama adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang diukur oleh indikator (1) Pengembangan Sistem; (2) Tanggungjawab Manajemen; (3) Manajemen Sumber Daya; (4) Realisasi Layanan Pendidikan dan (5) Pengukuran, Perbaikan dalam analisis organisasi pendidikan. Variabel yang kedua adalah kepuasan pelanggan yang diukur oleh indikator (1) Realibilitas; (2) Daya Tanggap; (3) Kepastian; (4) Empati dan (5) Berwujud.

Penelitian ini menggunakan metode *explanatory survey*. Teknik pengumpulan datanya menggunakan angket. Instrument yang digunakan adalah model *rating scale*. Sample berjumlah 174 orang guru. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Saran yang diajukan peneliti untuk sekolah yaitu; pertama mampu menyelenggarakan proses audit internal dengan memanfaatkan hasilnya sebagai acuan untuk perbaikan berkelanjutan; Kedua, hasil proses audit dijadikan sebagai tindakan korektif dan tindakan preventif sehingga implementasi sistem manajemen mutu bisa dilaksanakan lebih efektif lagi.

Kata kunci: implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2008 IMPLEMENTATION TOWARDS THE COSTUMER SATISFACTION

By:

SasaTantriNurAfifah
1305157

This Script is guided by:

Dr. Rasto., M.Pd

The problem in this s is about the low rating of customer satisfaction. The purpose of this study is to determine whether the implementation of quality management system ISO 9001:2008 effecting towards the costumer satisfaction. Thus there are two variables in this research, the first variable is the quality management system ISO 9001: 2008 as measured by indicators(1) System Development; (2) Management Responsibility; (3) Resource Management; (4) Education Service Realization and (5) Measurement, Improvement in educational organization analyzes.The second variable is customer satisfaction as measured by indicators (1) Reliability; (2) Responsiveness; (3) Certainty; (4) Empathy and (5) Tangible.

This research use explanatory survey method. Data completion technique using questionnaire.The instrument using the rating scale model.The respondent in this research is 174 teachers as sample. The analysis using simple regression analysis.

Based on this research result, it is found that the implementation of quality management system ISO 9001:2008 effecting towards the costumer satisfaction at Public Vocational High School in Kota Bandung. The recomendations for the researched school; First to create an internal audit process by utilizing it as a reference for improvement; Second, the audit process results become corrective action and preventive action that can be applied more effectively.

Keywords: implementation of quality management system, customer satisfaction.