



**Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO
9001 Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keunggulan
Bersaing Pada PT. Pelangi Indah Canindo Tbk**



KARYA AKHIR

**OLEH
HURISAL JAMHUR
NIM : 55108120163**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2011**



**Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO
9001 Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keunggulan
Bersaing Pada PT. Pelangi Indah Canindo Tbk**

KARYA AKHIR
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
OLEH
HURISAL JAMHUR
NIM : 55108120163

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2011**

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keunggulan Bersaing Pada PT. Pelangi Indah Canindo Tbk**

Bentuk Karya akhir : Riset Bisnis

Nama : Hurisal Jamhur

NIM : 55108120163

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 28 Februari 2011

Mengesahkan :

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS.

Pembimbing

Muchsin Saggaf Shihab, MBA, Ph.D

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keunggulan Bersaing Pada PT. Pelangi Indah Canindo Tbk**

Bentuk Karya Tulis : Riset Bisnis

Nama : Hurisal Jamhur

NIM : 55108120163

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 28 Februari 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 28 Februari 2011

Hurisal Jamhur

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, rezeki dan karunia kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang diberi judul **Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Keunggulan Bersaing Pada PT. Pelangi Indah Canindo Tbk.**

Penyusunan Karya Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam program studi Manajemen Pemasaran pada Program PASCASARJANA Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan Karya Akhir ini, berbagai pihak telah banyak memberikan dorongan, bantuan serta masukan sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Rina Astini, SE., MM, selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA., Ph.D, selaku Pembimbing Utama yang dengan sabar dan rasa kekeluargaan telah membimbing dan memberi pengarahan kepada penulis.

5. Bunda Hj Murdalis yang telah banyak memberi semangat, doa dan kasih sayang kepada penulis selama menyelesaikan karya akhir ini.
6. Istriku Ir. Hj Ririen Ambar wahyurini yang telah memberi semangat dan motivasi selama menyelesaikan karya akhir ini.
7. Anak-anakku Muhammad Aditya Avif Pasya Chan dan Muhammad Daffa Ulil Abshar Chan yang telah memberikan semangat, kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan karya akhir ini, semoga dapat menjadi stimulus buat ananda berdua.
8. Seluruh dosen dan staf administrasi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan masukan serta mendukung pelaksanaan proses belajar di Universitas Mercu Buana.
9. Seluruh rekan-rekan penulis angkatan 13 kelas Sabtu Meruya yang tidak dapat di sebutkan satu persatu

Akhir kata penulis berharap agar karya akhir ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemasaran, khususnya dalam dunia pemasaran politik.

Jakarta, 28 Februari 2011

Hurisal Jamhur

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB. I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian	7
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
BAB. II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1. Profile Perusahaan	11
2.1.1 Sejarah Perusahaan	11
2.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	11
2.1.3 Komposisi Karyawan	14
2.1.4 Kesejahteraan Sosial Karyawan	14

2.1.5	Produksi	15
2.1.6	Bahan Baku	15
2.1.7	Proses Produksi	15
2.1.8	Pemasaran	16
2.2.	Implementasi Sistem Mutu ISO 9000 (ISO 9001;2008)	17
2.2.1	Tanggung Jawab Manajemen (klausul 5)	18
1.	Komitmen Manjemen	18
2.	Fokus Pada Pelanggan	19
3.	Kebijakan Mutu	20
4.	Perencanaan	21
5.	Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi ...	21
6.	Tinjauan Manajemen	22
2.2.2	Pengelolaan Sumber Daya (klausul 6)	23
1.	Penyediaan Sumber Daya	23
2.	Sumber Daya Manusia	23
3.	Prasarana	25
4.	Lingkungan Kerja	26
2.2.3	Realisasi Produk (klausul 7)	27
1.	Perencanaan Realisasi Produk	27
2.	Proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan.....	28
3.	Desain Dan Pengembangan	28
4.	Pembelian	29
5.	Produksi Dan Penyedian Jasa	30
6.	Pengendalian Peralatan, Pementauan dan Pengukuran	31
2.2.4	Pengukuran, Analisis Dan Perbaikan (klausul 8)	32

BAB.III TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS

3.1. Definisi Mutu	35
3.2. Manajemen Mutu Terpadu (<i>Total Quality Management</i>)	37
3.3. Sistem Manajemen Mutu ISO 9000	39
3.3.1 Perkembangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 ...	40
3.3.2 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 ; 2008	42
3.4. Hubungan ISO 9001 dengan TQM	44
3.5. Kepuasan Pelanggan	46
3.6. Persaingan Lingkungan Industri	51
3.7. Strategi Bersaing	54
3.8. Keunggulan Bersaing	55
3.9 Konsep Rantai Nilai	56
3.10 Kerangka Berpikir	59
3.11 Hipotesis Penelitian	61

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian	62
4.2. Ruang Lingkup Penelitian	62
4.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	63
4.4. Teknik Pengumpulan Data	65
4.5. Skala Pengukuran	66
4.6. Operasional Variabel Penelitian	67
4.7. Teknik Pengujian Instrumen	69

4.7.1. Uji Validitas	69
4.7.2. Uji Reliabilitas	70
4.8. Analisis Data	
4.8.1. Analisis Kualitatif	71
4.8.2. Analisis Kuantitatif	71
4.9. Pengujian Hipotesis	73

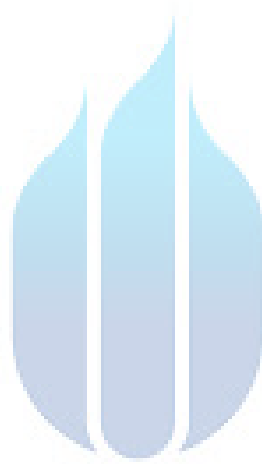
BAB V. HASIL DAN ANALISIS

5.1. Analisis Kualitatif	74
5.1.1 Jaminan Mutu	74
5.1.2 Kepuasan Pelanggan	84
5.1.3 Keunggulan Bersaing	86
5.2. Uji Instrument Penelitian	88
5.3. Analisis Kuantitatif	89
5.3.1 Pengaruh Jaminan Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan	89
5.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kemampuan Bersaing	90
5.4. Pengujian Hipotesis Penelitian	91
5.4.1 Pengujian Hipotesis 1	92
5.4.2 Pengujian Hipotesis 2	92
5.4.3 Matrix Correlation	93
5.5. Pembahasan	95

BAB VI. KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

6.1 Kesimpulan	99
6.2 Implikasi Manajerial	101
6.3 Saran	102

DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	105
RIWAYAT HIDUP	134



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perusahaan Pesaing PT. Pelangi Indah Canindo Tbk.....	4
Tabel 1.2	Rangkuman Hasil Temuan Audit Eksternal Kepada PT. Pelangi Indah Canindo Tbk, Periode Pebruari 2008 hingga Agustus 2010.....	5
Tabel 3.1	Elemen-Elemen Kepuasan Dan Faktor-Faktornya.....	48
Tabel 4.1	Operasional Variabel Penelitian	68
Tabel 5.1	Hasil Eksternal Audit ISO 9001 PT. Pelangi Indah Canindo Tbk	76
Tabel 5.2	Hasil Internal Audit ISO 9001 PT. Pelangi Indah Canindo Tbk	77
Tabel 5.3	Hasil Pengujian Bahan Baku Drum Metal	81
Tabel 5.4	Hasil Pengujian Proses Produksi Drum Metal	83
Tabel 5.5	Persepsi Pelanggan Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 ; 2008 di PT. Pelangi Indah Canindo Tbk Yang Memberikan Kepuasan Pelanggan	85
Tabel 5.6	Persepsi Pelanggan Mengenai Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kemampuan Bersaing	87
Tabel 5.7	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	88
Tabel 5.8	Hasil Regresi Linier Sederhana Pengaruh Jaminan Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan	90
Tabel 5.9	Hasil Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kemampuan Bersaing	91
Tabel 5.10	Matrix Correlation Dimensi Variabel Penelitian	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT. Pelangi Indah Canido Tbk	12
Gambar 2.2	Perkembangan Penjualan Drum Metal PT Pelangi Indah Canido Tbk, Tahun 2005-2009	17
Gambar 2.3.	Diagram Pengembangan Sumber Daya Manusia PT. Pelangi Indah Canido Tbk	25
Gambar 3.1	Total Quality Management	38
Gambar 3.2	Perubahan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000	41
Gambar 3.3	Pengertian Dari Proses	43
Gambar 3.4	Model Sistem Manajemen Mutu Pendekatan Proses	44
Gambar 3.5	Hubungan ISO 9001 Dengan Total Quality Management ...	45
Gambar 3.6	Elemen-Elemen Pemberi Kepuasan	47
Gambar 3.7	Empat Dasar Kepuasan Pelanggan	51
Gambar 3.8	Lima Kekuatan Yang Mempengaruhi Persaingan Industri ..	53
Gambar 3.9	Aktivitas Nilai Dalam Suatu Perusahaan	57
Gambar 3.10	<i>Value Chain</i> Industri	57
Gambar 3.11	Aktivitas-Aktivitas Dalam Rantai Nilai	58
Gambar 3.12	Bagan Kerangka Pemikiran	61
Gambar 5.1	Temuan <i>Non Conformance</i> External Audit	78
Gambar 5.2	Temuan <i>Non Conformance</i> Internal Audit	79
Gambar 5.3	Persepsi Pelanggan Terhadap Jaminan Mutu Produk PT. Pelangi Indah Canido Tbk	82
Gambar 5.4	Tingkat Kepentingan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001;2008 Bagi Pelanggan	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	102
Lampiran 2a	Tabulasi Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel Mutu	106
Lampiran 2b	Tabulasi Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel Kepuasan	108
Lampiran 2c	Tabulasi Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel Daya Saing..	110
Lampiran 3.	Frekuensi Variabel Penelitian.....	112
Lampiran 4.	Uji Validitas dan Reliabilitas	121
Lampiran 5.	Uji Regresi Linier Sederhana.....	129



UNIVERSITAS
MERCU BUANA