

ABSTRAK

Judul: Tinjauan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2008 pada perencanaan dan pengendalian proyek di PT. Gema Graha Sarana, Tbk, Nama: Muslih, NIM:41108120047, Dosen Pembimbing: Budi Santosa, ST, MT.,2010.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar prosentase pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu pada Perencanaan dan Pengendalian Proyek di PT.Gema Graha Sarana, Tbk, kemudian melihat manfaat dan dampak yang terjadi ketika Sistem Manajemen Mutu tersebut dilaksanakan dengan mengaitkannya pada Kepuasan pelanggan.

Metode Penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah dengan Metode Observasi dan Wawancara dengan jenis Penelitian berupa Survei terhadap tiap – tiap Proyek yang secara acak dijadikan objek penelitian. Teknik Pengumpulan data dan informasi pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada tiap –tiap *Project Manager* pada Proyek terkait kemudian Observasi data – data primer lain yang dibutuhkan kepada *Manager quality Assurance* yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu pada Proyek – proyek di PT. Gema Graha Sarana, Tbk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu pada perencanaan dan pengendalian proyek di PT. Gema Graha Sarana, Tbk hampir sepenuhnya dilaksanakan, kemudian didapatkan data bahwa ketika pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu memiliki Prosentase pelaksanaan yang tinggi, nilai rata – rata yang diberikan oleh Pelanggan memiliki angka tinggi pula, dan sebaliknya, ketika Sistem Manajemen Mutu memiliki Prosentase pelaksanaan yang rendah, nilai rata – rata yang diberikan oleh pelanggan memiliki angka yang rendah pula.

Dengan demikian manfaat dan dampak Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu sangat memiliki keterkaitan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2008, Perencanaan dan Pengendalian Proyek.