

PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU (ISO 9001:2000)

DAN SISTEM MANAJEMEN LINGKUNGAN (ISO 14001:2004)

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

PT. TAKAGI SARI MULTI UTAMA

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen**

N a m a : Asafari

N I M : 43105120074



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Asafari
NIM : 43105120074
Program Studi : Manajemen S1
**Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN
MUTU (ISO 9001:2000) DAN SISTEM
MANAJEMEN LINGKUNGAN (ISO 14001:2004)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT.
TAKAGI SARI MULTI UTAMA**

Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Daru Asih, SE. M.Si)

Tanggal:

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen

(Hadri Mulya, SE. M.Si)

Tanggal:

(Tafiprios, SE. MM)

Tanggal:

ABSTRAKS

Asafari, Universitas Mercu Buana Jakarta, 2008

“Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2000) dan Sistem Manajemen Lingkungan (ISO 14001:2004) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Takagi Sari Multi Utama ”

Pembimbing : Daru Asih, SE. M.Si

Dalam menghadapi pasar bebas dan persaingan global industri jasa injection jika ingin tetap eksis dan berkembang harus mampu bersaing secara profesional. Salah satu cara mengatasi persaingan tersebut adalah perlunya penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2000) dan Sistem Manajemen Lingkungan (ISO 14001:2004) di perusahaan secara konsisten dan dalam sistem tersebut terdapat prinsip-prinsip manajemen yang menyebutkan fokus terhadap pelanggan. Meraih pelanggan adalah hal penting, namun upaya menjaganya adalah jauh lebih penting dan jauh menentukan.

Tujuan penulis untuk mendapatkan kepastian apakah kepuasan pelanggan telah dikelola sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu dan Sistem Manajemen Lingkungan yang telah ditetapkan Manajemen PT. Takagi Sari Multi Utama. Hipotesa penelitian ini adalah dengan meningkatnya penerapan Sistem Manajemen Mutu dan Lingkungan secara konsisten di PT. Takagi Sari Multi Utama, maka kepuasan pelanggan yang didapat akan meningkat.

Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan PT. Takagi Sari Multi Utama. Selanjutnya data primer tersebut diolah penulis dengan manual untuk mendapatkan analisa korelasi, analisa faktor, analisa regresi, yang akan dipakai untuk pengujian hipotesa.

Kata kunci: Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2000) dan Sistem Manajemen Lingkungan (ISO 14001:2004), Pengelolaan Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaannirrahiim,

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang serta segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan petunjukNya kepada kita semua. Atas kehendakNya pula penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2000) dan Sistem Manajemen Lingkungan (ISO 14001:2004) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Takagi Sari Multi Utama”**, yang disusun guna meraih gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Jakarta. Hal ini semata-mata karena keterbatasan kemampuan penulis didalam menghimpun, memahami dan mengolah data sampai terwujudnya penulisan skripsi ini. Oleh karenanya dengan kerendahan hati penulis berharap kearifan dari pembaca untuk kiranya dapat memberikan koreksi maupun kritik yang sifatnya membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini terwujud berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka penulis dalam kesempatan kali ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Bapak H. Abdul Salam Abas dan Ibunda Yuli, kasih sayang dan cintanya kepada penulis yang sulit terbalaskan. Skripsi ini merupakan salah satu bakti penulis kepada kedua orang tua sebagai anak.
2. Rusi Maurita S.Pd istriku tercinta serta anak-anakku tersayang Azka Muhammad Safari dan Balqis Nisrina Safari yang selalu mendo'akan dan memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

3. Bapak Hadri Mulya, SE. M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Tafiprios, SE. MM, sebagai Kaprodi S1 Manajemen.
5. Ibu Daru Asih, SE. M.Si, sebagai pembimbing yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Universitas Mercu Buana Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmunya yang bermanfaat, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini.
7. Karyawan perpustakaan Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah membantu penulis meminjamkan sebagian koleksi bukunya.
8. Keluarga besar Bapak H. Marhali Priyadi, S.Pd, sebagai bapak mertua yang selalu memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak H. Wasit Saputra, sebagai Senior Manager Purchasing PT. Takagi Sari Multi Utama yang selalu memberikan waktu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Dedi Supriadi, sebagai Manajemen Representative (MR) ISO 9001:2000 dan Bapak Agus Yuhara, SH, sebagai Manajemen Representative (MR) ISO 14001:2004 yang telah memberikan izinnya dan kemudahan-kemudahan kepada penulis dalam memperoleh data.
11. Bapak Herman, Ibu Sylvi, Mendi, David, Riswanto, Erni, Yanti, Kusmiati, Neli, Siti Komalawati, Yuli, Komariah, Wahyu, Utami, Widihastuti, dan semua teman-teman PT. Takagi Sari Multi Utama yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Segenap Pimpinan dan rekan-rekan di bagian Marketing, PGA, QC, QA dan Produksi PT. Takagi Sari Multi Utama, yang telah memberikan sumbangsih yang besar bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini,
13. Abdul Azis, Octavian, Seto Wibowo, Fauzan, Mira, Yeni, Felina dan untuk semua teman-teman Universitas Mercu Buana Fakultas Ekonomi angkatan kedelapan yang tidak tersebut oleh penulis. Thanks ya...
14. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kado ulang tahun pernikahan kami yang ke-7 tanggal 12 April 2008.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, dan penulis mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amien.



Tangerang, 9 Maret 2008
Penulis,

MERCU BUANA

Asafari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	5
1. Pengertian Administrasi	5
2. Pengertian Manajemen.....	5
3. Pengertian Pemasaran.....	8
4. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
5. Pengertian Produk.....	10
6. Pengertian, Perspektif dan Manfaat Kualitas.....	11
7. Pengertian dan Dimensi Kualitas Produk.....	16

8. Lingkup Penerapan ISO 9001:2000 dan ISO 14001:2004.....	18
9. Pengertian Pelanggan.....	20
10. Pengertian, Manfaat, Perspektif dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Gambaran Umum	29
1. Sejarah Singkat Perusahaan	29
2. Struktur Organisasi	31
3. Proses Produksi.....	34
4. Proses pengecatan (Painting).....	35
5. Proses Assembling.....	37
6. Penanganan Claim Dari Pelanggan (Customer).....	37
B. Metode Penelitian	39
C. Sample Penelitian	40
D. Variabel dan Pengukuran	40
E. Definisi Operasional Variabel	41
F. Metode Pengumpulan Data	45
G. Metode Analisis Data	46
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Lingkungan	51
B. Analisa Kepuasan Pelanggan	57
C. Analisa Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas	

	Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	69
	B. Saran-saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Persyaratan Standar dri Sistem Manajemen Mutu 9001:2000	18
Tabel 2.2	Persyaratan Standar dri Sistem Manajemen Mutu 14001:2004 ..	20
Tabel 3.1	Fasilitas Mesin PT. Takagi Sari Multi Utama	35
Tabel 3.2	Operasional Variabel	41
Tabel 4.1	Produk dapat digunakan sesuai dengan fungsi utamanya	51
Tabel 4.2	Produk tidak mudah rusak	52
Tabel 4.3	Produk dapat dipakai dalam jangka waktu yang lama dan ramah lingkungan	52
Tabel 4.4	Inovasi fitur yang ditawarkan mengikuti perkembangan teknologi	53
Tabel 4.5	Fitur produk membantu efesiensi pemakai	53
Tabel 4.6	Produk sudah sesuai dengan standart yang telah ditentukan.	54
Tabel 4.7	Tidak pernah terjadi kerusakan pada fungsi produk pada saat digunakan.....	55
Tabel 4.8	Memiliki tingkat biaya maintenance yang rendah	55
Tabel 4.9	Desain produk yang ditawarkan sangat menarik	56
Tabel 4.10	Desain produk tidak mengganggu fungsi dasar produk	57
Tabel 4.11	Kondisi produk yang dikirim ke pelanggan	58
Tabel 4.12	Standart yang digunakan pada produk	58

Tabel 4.13	Harga jual produk bersaing dengan poduk sejenis yang dijual ditempat lain	59
Tabel 4.14	Kenaikan harga sesuai dan terjangkau	60
Tabel 4.15	Menanggapi dan menyelesaikan complain yang ada	60
Tabel 4.16	Ketepatan waktu dalam mengirim pesanan ke pelanggan	61
Tabel 4.17	Rasa bangga terhadap produk yang dibeli	62
Tabel 4.18	Nilai kepercayaan diri pada saat menggunakan produk	62
Tabel 4.19	Kecepatan dalam mendapatkan produk	63
Tabel 4.20	Tidak banyak hambatan dalam mendapatkan produk	64
Tabel 4.21	Pearson Product Moment	65



DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Kuesioner

Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Lingkungan

Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan

Struktur Organisasi

Daftar Riwayat Hidup



**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU (ISO 9001:2000)
DAN SISTEM MANAJEMEN LINGKUNGAN (ISO 14001:2004)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. TAKAGI SARI MULTI UTAMA**

**SKRIPSI
Program Studi Manajemen**

N a m a : Asafari

N I M : 43105120074



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008**