



**PERANCANGAN DAN EVALUASI IMPLEMENTASI
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI
UNIVERSITAS ISLAM AS-SYAFI'YAH**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
JAKFAT HAEKAL
55315110044

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2017



**PERANCANGAN DAN EVALUASI IMPLEMENTASI
SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI
UNIVERSITAS ISLAM AS-SYAFI'YAH**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Pada Program Magister Teknik Industri**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
JAKFAT HAEKAL
55315110044

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2017

PENGESAHAN THESIS

Judul : Perancangan dan Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen
Mutu ISO 9001:2015 Melalui Kepuasan Pelanggan Di
Universitas Islam As-Syafi'iyah

Nama : Jakfat Haekal

NIM : 55315110044

Program : Pascasarjana- Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 30 Agustus 2017

Mengesahkan

Pembimbing 1



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

Pembimbing 2



(Euis Nina, ST, MT)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Direktur

Program Pasca Sarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertamdatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Perancangan dan Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Melalui Kepuasan Pelanggan Di Universitas Islam As-Syafi'iyah
Nama : Jakfat Haekal
NIM : 55315110044
Program : Pascasarjana- Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 30 Agustus 2017

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, seta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 30 Agustus 2017



(Jakfat Haekal)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Mentengm dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu wata'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, peneliti sudah dapat menyelesaikan penelitian dalam rangka penyusunan Tesis. Penelitian ini berjudul "PERANCANGAN DAN EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI UNIVERSITAS ISLAM AS-SYAFI'YAH" Tesis ini akan diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan laporan penelitian telah mendapat bimbingan, pengarahan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT sebagai Pembimbing pertama dan pembimbing kedua Euis Nina, ST, MT yang juga telah memberikan bimbingan, arahan, dan memberi motivasi dalam penyusunan Tesis ini.
2. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT selaku Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan, arahan, dan membagi ilmu yang bermanfaat dalam penyelesaian penelitian ini
3. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
4. Prof. Dr. Didik Junaidi Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan dan fasilitas pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
5. Para Guru Besar Universitas Mercu Buana selaku dosen yang telah memberikan kuliah dan tugas lain guna pendalaman materi kuliah; dan rekan-rekan mahasiswa sebagai pendamping diskusi dalam belajar
6. Fakultas Sains dan Teknik Universitas Islam As-Syafi'iyah Dr. Hasbullah, ST, MT, Kaprodi Teknik Industri Dian Eko P, ST, MT, Konsultan ISO Eri. ST dan segenap staf dan pengajar Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam As-Syafi'iyah dan rekan-rekan lain yang tidak dapat disebutkan

namanya satu persatu yang telah memberikan dorongan, arahan dan bimbingan, sehingga penelitian ini dapat tersusun dengan baik.

7. Kepada Orang tua Abu Bakar, SH, MM, Asih Kurniasih dan Tina Agustina, S.IP yang telah membesarkan, dan sabar mendidik peneliti, dan anggota keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.
8. Kepada Hani Widiya Oktaviani, B.Acc yang telah memberi semangat, inspirasi dan motivasi sehingga penelitian Tesis ini dapat tersusun dengan baik.
9. Kepada Seluruh Rekan Magister Teknik Industri angkatan 17 yang telah menjadi teman, sahabat, kaka, saudara, pembimbing, pembina dan orang tua selama 2 tahun di Universitas Mercubuana

Penelitian ini sudah dibuat dengan sungguh-sungguh untuk mengikuti kaidah-kaidah penelitian ilmiah sebagaimana telah diatur dalam buku pedoman yang merupakan kebijakan Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Di sisi lain adanya keterbatasan kemampuan teknis maupun metodologis, tentu di dalam proposal penelitian ini masih terdapat kekurangan. Semoga semua pihak dapat membantu penyempurnaannya.

UNIVERSITAS Jakarta, 30 Agustus 2017
MERCU BUANA

Jakfat Haekal

DAFTAR ISI

PENGESAHAN THESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Asumsi dan Batasan Masalah	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori	8
2.2 Kajian Penelitian Sebelumnya	21
2.3 Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODOLOGI	26
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	26
3.2 Data dan Informasi	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.5 Teknik Analisis Data	30
3.6 Langkah-Langkah Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	39
4.1 Perancangan dan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	39
4.2 Data Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Setelah	

Implementasi	54
BAB V PEMBAHASAN	69
5.1 Temuan Utama	69
5.2 Perbandingan & Penelitian Sebelumnya	73
5.3 Implikasi Industri	76
5.4 Keterbatasan Penelitian	78
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	80
6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85
RIWAYAT HIDUP	86



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian sebelumnya.....	21
Tabel 2.2	State of the art	24
Tabel 3.1	Tabel Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 4.1	GAP analysis	39
Tabel 4.2	ISO Awareness	40
Tabel 4.3	Training Audit Internal.....	47
Tabel 4.4	Audit Mutu Internal.....	47
Tabel 4.5	Rencana Audit Mutu Internal.....	49
Tabel 4.6	Hasil Audit Mutu Internal	49
Tabel 4.7	Hasil Audit Mutu Eksternal.....	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Instumen Tangible	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Instumen Reliability.....	55
Tabel 4.10	Hasil Uji Instumen Reponsiveness.....	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Instumen Assurance.....	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Instumen Empathy	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Coba Reliabilitas.....	58
Tabel 4.14	Proposi Skor Tangibles	59
Tabel 4.15	Proposi Skor Reliability	60
Tabel 4.16	Proposi Skor Responsiveness.....	60
Tabel 4.17	Proposi Skor Assurance	61
Tabel 4.18	Proposi Skor Empathy.....	61
Tabel 5.1	Hasil Kepuasan Pelanggan Sebelum dan Sesudah Implementasi	71
Tabel 5.2	Perbedaan Metode Penelitian Sistem Manajemen Mutu terdahulu dengan penelitian ini	73
Tabel 5.3	Perbedaan Objek Penelitian Sistem Manajemen Mutu terdahulu dengan penelitian ini	74
Tabel 5.4	Perbedaan Hasil Penelitian Sistem Manajemen Mutu terdahulu dengan penelitian ini	75
Tabel 5.5	Perbedaan Metode penelitian internasional sebelumnya tentang sistem manajemen mutu ISO 9001.....	76
Tabel 5.6	Perbedaan Metode penelitian internasional sebelumnya tentang sistem manajemen mutu ISO 9001.....	77
Tabel 5.7	Perbedaan Metode penelitian internasional sebelumnya tentang sistem manajemen mutu ISO 9001.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Survey Kepuasan Pelanggan FST Tahun 2016.....	4
Gambar 2.1	Gambar Model SIPOC	10
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	25
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1	Flow Perbaikan Infrastruktur	42
Gambar 4.2	Flow FRS Fakultas Sains dan Teknologi	44
Gambar 4.3	Flow Sidang Skripsi	46
Gambar 4.4	Sertifikat ISO 9001:2015 FST UIA	52
Gambar 4.5	Grafik Survey Kepuasan Pelanggan FST Tahun 2016.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian Angket Kepuasan Pelanggan FST Gambar	86
Lampiran 2 Data Uji Coba Validitas dan Realiabilitas	89
Lampiran 3 Kegiatan Audit Mutu Internal FST	94
Lampiran 4 ISO 9001:2015 Assesment	109
Lampiran 5 SK Pengangkatan Management Representatif dan Tenaga Tim ISO 9001:2015 FST	118
Lampiran 6 Dokumen Mutu Inti ISO 9001:2015 FST	123
Lampiran 7 Master Dokumen ISO 9001:2015 FST	226
Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan Implementasi ISO 9001:2015	232

