

## **ABSTRACT**

*The ISO 9001 Quality Management System is one of the ISO 9000 standards that provides a set of guidelines on how to build quality systems to manage processes that affect their products or services. The purpose of this research is to design and implement ISO 9001: 2015 at the Faculty of Science and Technology of Islamic University As-Syafi'iyah so as to help improve customer satisfaction. The research method used is a quantitative and qualitative approach in the implementation of the selected sample number includes 215 respondents as a randomly selected sample in analyzing the data. Implementation of ISO 9001 in this research is carried out from the start of making quality documents, internal audit, external audit until certification stage. The results of this study indicate that overall instrument tangible, reliability, empathy, and assurance have increased but only instrument reliability and tangible that reach the target. The conclusion of this research shows that ISO 9001 can improve customer satisfaction through its application.*

*Keywords: ISO 9001, Customer Satisfaction, Quality Management System, Design, Implementation*



## ABSTRAK

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah salah satu standar ISO 9000 yang menyediakan serangkaian panduan tentang bagaimana membangun sistem yang berkualitas untuk mengelola proses yang mempengaruhi produk atau layanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan mengimplementasikan ISO 9001:2015 pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam As-Syafi'iyah sehingga dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam pelaksanaannya jumlah sampel dipilih meliputi 215 responden sebagai sampel yang dipilih secara acak dalam menganalisis data. Implementasi ISO 9001 dalam penelitian ini dilaksanakan dari mulai pembuatan dokumen mutu, internal audit, eksternal audit sampai tahap sertifikasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan instrument *tangible*, *reliability*, *empathy*, dan *assurance* mengalami kenaikan tetapi hanya instrument *reliability* dan *tangible* saja yang mencapai target. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa ISO 9001 dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapannya.

Keyword: ISO 9001, Kepuasan Pelanggan, Sistem Manajemen Mutu, Perancangan, Implementasi

