ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan yaitu mengevaluasi keefektifan kinerja yang dicapai setelah dilakukan penerapan perbaikan berkelanjutan ISO 9001:2008 melalui *internal quality audit* dan dengan menggunakan pendekatan *balanced scorecard sebagai tolok ukurnya*. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi lebih lanjut ada tidaknya perbedaan yang signifikan terhadap penerapan perbaikan berkelanjutan ISO 9001:2008.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data perbaikan berkelanjutan *internal quality audit* ISO 9001:2008, dan *balanced scorecard* pada periode tahun 2009 dan 2010 yang diperoleh dari PT. XYZ. Analisa dilakukan dengan statistik deskriptif yang digunakan untuk menjabarkan data hasil berkelanjutan *internal quality audit* ISO 9001:2008 dengan variable jumlah temuan audit yang ada, dan analisa faktor-faktor dan uji beda berpasangan yang ada dalam perspektif *balanced scorecard* seperti perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Lebih lanjut ditemukan ada keefektifan peningkatan berkelanjutan (*Continual improvement*) dengan pendekatan balance scorecard, bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada sebagian faktor dengan pendekatan balance scorecard yang diteliti. Hanya 1 faktor dalam perspektif customer pada *% Sales* terhadap *product development* dalam 3 tahun terahkir yang tidak memiliki perbedaan yang signifikan pada periode tahun 2009 dan 2010.

ABSTRACT

This study evaluated effectiveness of continual improvement achievement of ISO 9001 :2008 implementation with internal quality audit and using balance scorecard as parameter. And than this study evaluated any significant differences by continual improvement impplementation of ISO 9001 :2008.

The Data which used in this study provide by PT. XYZ continual improvement of internal quality audit ISO 9001 :2008, and balance scorecard approach by periodic 2009 and 2010 . Analyzed using statistic descriptive for describe continual improvement of internal quality audit ISO 9001 :2008 by audit finding as variable, and paired sample t-test used in this study to analyzed balance scorecard perspektive as financial perspektive, customer perspektive, process bisnis internal perspektive, and learning & growing perspektive.

Based on this study result find there was effectiveness of continual improvement by balanced scorecard approach, which almost those factors have significant difference between factors which analyze. Only 1 factor in customer perspective on % Sales from product development last 3 years was not significant difference by periodic 2009 and 2010.