



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Marketing Communication & Advertising*  
Wulansari  
44312110096

Analisa Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang Dilakukan *Commercial and Marketing Department* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Pertamina Hulu Energi West Madura Offshore Tahun 2016  
Jumlah halaman : 81 halaman + VII lampiran | Bibliografi : 17 Acuan 2003 – 2016 | Media internet: 4 Website

## ABSTRAK

Penerapan ISO 9001:2015 berperan sebagai acuan perusahaan dalam mengelola cara pelayanan yang baik kepada pelanggan berdasarkan standarisasi. Penelitian ini bertujuan menganalisa kinerja *Commercial and Marketing Department* dalam memberikan pelayanan terutama penanganan keluhan pelanggan yang baik dan dapat menjadi bahan evaluasi meningkatkan kinerja PHE WMO di masa datang.

Teori dalam penelitian menggunakan teori Sistem Manajemen Mutu dan tujuh prinsip manajemen mutu serta dimensi pokok kualitas pelayanan sebagai bahan pengujian kinerja *Commercial and Marketing Department* di PHE WMO yang langsung berhadapan dengan pelanggan. Hasil pengujian ini diharapkan mampu menggambarkan sebuah perusahaan yang akan *go international* memang harus memiliki standarisasi dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan.

Metodologi penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif studi kasus melibatkan penggunaan dan pengumpulan data primer yakni hasil wawancara dari beberapa narasumber terkait dan data sekunder yakni berasal dari beberapa daftar pustaka dan juga beberapa informasi dari media internet.

Hasil penelitian ini memaparkan melalui penerapan ISO 9001:2015 dapat mengoptimalkan peran dan potensi PHE WMO mewujudkan visi menjadi perusahaan kelas dunia dan memiliki standarisasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Kepuasan Pelanggan*