



**RANCANGAN IMPLEMENTASI
ISO 9001-2008 KLAUSUL 7.2 DALAM MENGATASI
KELUHAN PELANGGAN REAL ESTATE
PT. SUMBER TIRTA MAS ABADI**



TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

ERIK AMIRA PUTRA

55312120028

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

2015



**RANCANGAN IMPLEMENTASI
ISO 9001-2008 KLAUSUL 7.2 DALAM MENGATASI
KELUHAN PELANGGAN REAL ESTATE
PT. SUMBER TIRTA MAS ABADI**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

ERIK AMIRA PUTRA

55312120028

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

2015

PENGESAHAN TESIS

Judul : Rancangan Implementasi ISO 9001:2008 Klausul 7.2
Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Real Estate
PT. Sumber Tirta Mas Abadi

Nama : Erik Amira Putra

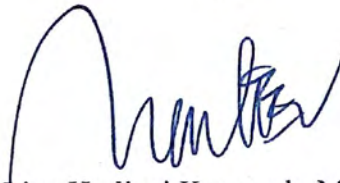
NIM : 55312120028

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 20 Agustus 2015

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

Direktur

Program Pasca Sarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Rancangan Implementasi ISO 9001:2008 Klausul 7.2
Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Real Estate
PT. Sumber Tirta Mas Abadi

Nama : Erik Amira Putra

NIM : 55312120028

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 20 Agustus 2015

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, serta hasil pengolahannya yang ditulis pada Tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 20 Agustus 2015



(Erik Amira Putra)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, 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, Universitas Mercu Buana.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana dan sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, saran dan kritik dalam proses penelitian dan penulisan untuk perbaikan hingga selesainya tesis ini.
2. Dr. Sawarni Hasibuan, MT selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan saran dan kritik dalam perbaikan tesis ini.
3. Yaya Sudarya Triana, Ph.D selaku dosen penguji yang juga memberikan masukan dalam penulisan tesis ini.
4. Ir. Hardianto Iridiastadi, MSIE, Ph.D selaku Sekretaris Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.
5. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana, Universitas Mercu Buana.
6. Euis Nina Saparina Yuliani, ST, MT selaku dosen pengampu mata kuliah seminar yang telah memberikan masukan dan motivasi dalam penulisan tesis ini.
7. Manajemen PT. Sumber Tirta Mas Abadi beserta staff yang telah banyak membantu dalam proses penelitian ini.
8. Teman-temanku seperjuangan mahasiswa Program Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana angkatan 12, 13, dan 14 yang telah banyak membantu dan kerjasamanya serta dukungan selama masa perkuliahan dan pembuatan tesis ini.

Akhirnya penulis menghaturkan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tuaku A. Yamin Mahad dan Rachmawaty atas doa yang diberikan, adik-adikku Yuli Puspita Amira Putri dan Lusi Permata Amira Putri, untuk istriku tercinta Heny Novrianty dan anak-anakku yang tersayang Aryasatya Amarta Erik dan Sulthan Athallah Amarta Erik sebagai motivasiku, serta seluruh keluarga atas doa dan pengorbanan yang tidak ternilai harganya dalam memberikan dukungan baik moril, materil dan spiritual dalam keadaan suka maupun duka dan juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua. Amin ya robal alamin.....



Jakarta, Agustus 2015

Penulis,

(Erik Amira Putra)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4. Asumsi dan Pembatasan Masalah	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Kajian Teori	10
2.1.1. Pengertian ISO 9001:2008	10
2.1.2. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3. Pengertian Kualitas Produk	18
2.1.4. Pengertian Kualitas Layanan	21
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian	30

3.2. Variabel Penelitian	30
3.2.1. Definisi Konsep	31
3.2.2. Definisi Operasional	31
3.3. Jenis-jenis Sumber Data	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Populasi dan Sampel	36
3.6. Teknik Analisis Data	38
3.7. Langkah-langkah Penelitian	39
BAB IV DATA DAN ANALISIS	41
4.1. Gambaran Umum	41
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	41
4.1.2. Visi dan Misi	41
4.1.3. Struktur Organisasi	42
4.2. Pengolahan Data	43
4.2.1. Data Responden	43
4.2.2. Data Tabulasi Angket/Kuesioner	44
4.3. Analisis Data Deskriptif	47
4.3.1. Implementasi ISO 9001:2008 Klausul 7.2	47
4.3.2. Kepuasan Pelanggan	53
4.4. Identifikasi Kelemahan dan <i>Improvement</i>	62
4.4.1. Identifikasi Kelemahan	62
4.4.2. <i>Improvement</i> Kelemahan	64
4.5. Analisa Kesesuaian <i>Improvement</i>	65
4.5.1. Perencanaan Mutu (<i>Quality Planning</i>)	66
4.5.2. Pengendalian Mutu (<i>Quality Control</i>)	68
4.5.3. Jaminan Mutu (<i>Quality Assurance</i>)	71
4.5.4. Peningkatan Mutu (<i>Quality Improvement</i>)	73
BAB V PEMBAHASAN	77
5.1. Temuan Utama	77
5.1.1. Persepsi Pelanggan	78

5.1.2. Aspek Yang Di <i>Improvement</i>	80
5.1.3. Implementasi ISO Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan	81
5.2. Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	88
5.3. Implikasi Industri	89
5.4. Keterbatasan Penelitian	91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	92
6.1. Kesimpulan	92
6.2. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	98
Lampiran 1. Angket Tentang Persepsi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan Layanan Perumahan Taman Sakura PT. Sumber Tirta Mas Abadi	98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1. Tahapan Dalam Penelitian	40
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Sumber Tirta Mas Abadi	42
Gambar 4.2. Data Responden Berdasarkan Umur	43
Gambar 4.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Gambar 4.4. <i>Improvement Quality Planning</i>	68
Gambar 4.5. <i>Improvement Quality Control</i>	70
Gambar 4.6. <i>Improvement Quality Assurance</i>	73
Gambar 4.7. <i>Improvement Quality Improvement</i>	76
Gambar 5.1. Alur <i>Improvement</i> Perencanaan	83
Gambar 5.2. Alur <i>Improvement</i> Pelaksanaan	85
Gambar 5.3. Alur <i>Improvement</i> Penanganan Keluhan	86



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rekapitulasi Data Komplain dan Saran Konsumen Tahun 2014	5
Tabel 1.2. Rekapitulasi Data Komplain dan Saran Konsumen Tahun 2014 Berdasarkan Prosentase Item Alasan Secara Global	6
Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 4.1. Data Tabulasi Angket/Kuesioner	45
Tabel 4.2. Kriteria Interpretasi Skor	47
Tabel 4.3. Index Prosentase Jawaban Responden Terhadap Penetapan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk (X ₁)	48
Tabel 4.4. Deskripsi Penetapan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk (X ₁)	49
Tabel 4.5. Index Prosentase Jawaban Responden Terhadap Tinjauan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk (X ₂)	50
Tabel 4.6. Deskripsi Tinjauan Persyaratan Yang Berkaitan Dengan Produk (X ₂)	51
Tabel 4.7. Index Prosentase Jawaban Responden Terhadap Komunikasi Pelanggan (X ₃)	52
Tabel 4.8. Deskripsi Komunikasi Pelanggan (X ₃)	53
Tabel 4.9. Index Prosentase Jawaban Responden Terhadap Keandalan (Y ₁)	54
Tabel 4.10. Deskripsi Keandalan (Y ₁)	55
Tabel 4.11. Index Prosentase Jawaban Responden Terhadap Kesigapan (Y ₂)	55
Tabel 4.12. Deskripsi Kesigapan (Y ₂)	56
Tabel 4.13. Index Prosentase Jawaban Responden Terhadap Jaminan (Y ₃)	57
Tabel 4.14. Deskripsi Jaminan (Y ₃)	58
Tabel 4.15. Index Prosentase Jawaban Responden Terhadap Empati	

(Y4)	59
Tabel 4.16. Deskripsi Empati (Y4)	60
Tabel 4.17. Index Prosentase Jawaban Responden Terhadap Berwujud (Y5)	60
Tabel 4.18. Deskripsi Berwujud (Y5)	61
Tabel 4.19. Rekapitulasi Indentifikasi Kelemahan	63
Tabel 4.20. <i>Improvement</i> Kelemahan	65
Tabel 5.1. Kriteria Berdasarkan Index dan Interpretasi	77
Tabel 5.2. Kelemahan Indikator Berdasarkan Index dan Interpretasi	78
Tabel 5.3. <i>Improvement</i> Kepuasan Pelanggan	87

