

Pengaruh kepuasan pelanggan dan penerapan TQM dalam meningkatkan pendapatan dengan metode balance scorecard (Studi kasus PT. Mega Persada Indonesia) = Client satisfaction and TQM affect to increase the sales growth using balance scorecard (Case study PT. Mega Persada Indonesia)

Markiz Yudiawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20276022&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pelanggan adalah tujuan akhir dari pekerjaan proyek selain tercapainya keuntungan (Profit) dan ketepatan waktu. Kepuasaan pelanggan akan menjadi sarana promosi yang sangat efektif yang akan berpengaruh positif bagi kinerja marketing suatu perusahaan jasa konstruksi yang pada akhirnya dapat meningkatkan revenue dari perusahaan.

PT. Mega Persada Indonesia sebagai kontraktor mekanikal dan elektrikal menerapkan Standard Operation Procedure (SOP) yang penerapannya mendapatkan akuntabilitas dari direksi perusahaan dan wajib dijalankan oleh seluruh karyawan. Semua proses pekerjaan melalui tahapan gugus kendali mutu sehingga mengurangi pekerjaan bongkar pasang yang dapat berakibat ketidakpuasan pelanggan.

Penulisan Tesis ini menggunakan analisis kualitatif berdasarkan kuisioner dari pengguna jasa konstruksi sehubungan dengan kepuasan pelanggan dikaitkan dengan penerapan Total quality management dan analisis kuantitatif peningkatan jumlah dan besarnya proyek sejak sebelum ditetapkannya SOP dan sesudah diterapkannya SOP.

Pengujian data kuisioner menggunakan metodologi sistem Balance scorecard dan analisis kuantitatif mengenai data revenue perusahaan dan kinerja financial sebelum penerapan dan setelah penerapan SOP menggunakan data intern PT. Mega Persada Indonesia.

Hasil dari penelitian ini adalah adanya pengaruh antara Kepuasan Pelanggan dan Total Quality Management dalam meningkatkan pendapatan perusahaan, karena dari 4 perspektif scorecard melampaui target scorecard perusahaan, maka kesimpulannya adalah adanya kesinambungan dari seluruh perspektif tersebut.

.....

Client satisfaction is a goal of the project final completion beside profitability and on time schedule. Client satisfaction become an efective promotion which is improving marketing performance of the company.

PT Mega Persada indonesia is mechanical and electrical contractor which has been implemented their own standard operation procedure (SOP), SOP has an accountability from board of director and it should be done by all of employees. All working process must follow the total quality management procedure to reduce repeating works and to preventing client unsatisfaction.

Metodologys are using qualitative analysys by questionaire from the client due to to clien satisfaction related to implementation of the Total Quality Management and quantitative analysis to analyze increasing.

Company's revenue when SOP has not been implemented and after it has been implemented.

Analysis of questionaire data using balance scorecard method, and analysis of quantitative of the company's revenue and financial performance by using internal data of PT. Mega Persada Indonesia before SOP has been implemented and after SOP has been implemented.

The result of this research there is affect of client satisfaction and Total Quality Management to increasing

the revenue of PT. Mega Persada Indonesia, because of all of 4 perspective scorecard are above the target scorecard. So the conclusion is all perspective are balance.