

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

Markiz Yudiawan, author

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

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan adalah tujuan akhir dari pekerjaan proyek selain tercapainya keuntungan (Profit) dan ketepatan waktu. Kepuasan 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 ditetapkan 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 Manajemen dalam meningkatkan pendapatan perusahaan, karena dari 4 perspektif scorecard melampaui target scorecard perusahaan, maka kesimpulannya adalah adanya kesinambungan dari seluruh perspektif tersebut.

**ABSTRACT**

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

<br><br>

PT Mega Persada Indonesia is a mechanical and electrical contractor which has implemented its own standard operation procedure (SOP). SOP has an accountability from the board of directors and it should be followed by all employees. All working processes must follow the total quality management procedure to reduce repeating works and to prevent client dissatisfaction.

<br><br>

Methodologies used include qualitative analysis by questionnaire from clients due to client satisfaction related to the implementation of Total Quality Management and quantitative analysis to analyze increasing company revenue when SOP has not been implemented and after it has been implemented.

<br><br>

Analysis of questionnaire data using a balance scorecard method, and analysis of quantitative company revenue and financial performance by using internal data of PT. Mega Persada Indonesia before SOP implementation and after SOP implementation.

<br><br>

The results of this research show an effect on client satisfaction and Total Quality Management in increasing the revenue of PT. Mega Persada Indonesia, because all four perspective scorecards are above the target scorecard. So the conclusion is all perspectives are balanced.