Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Pengaruh penerapan sistem manajemen ISO 9002 terhadap keunggulan daya saing : Studi kasus di AMP PT. Jaya Konstruksi MP

Rustam Effendi, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=77371&lokasi=lokal

---

Abstrak

ABSTRAK

The International Organization for Standarization (ISO) atau Organisasi Standarisasi Internasional, anggotanya terdiri dari Badan-badan Standarisasi Nasional dari berbagai negara, bermarkas di Geneva, Swiss, pada tahun 1987 bersepakat dan menyetujui suatu standar sistem mutu yang sekarang disebut Standar ISO Seri 9000 sebagai Standar Intemasional bidang mutu. ISO 9000 bukan standar produk, akan tetapi ISO 9000 adalah standar sistem dan diterapkan terhadap sistem yang memproduksi produk (Bambang H, 1996).

Philip Kotler (1995) mengatakan bahwa perusahaan agar dapat unggul memerlukan filosofi Baru yaitu; hanya perusahaan yang berwawasan pelanggan yang akan hidup, karena mereka bisa memberikan nilai lebih baik dari pada saingannya kepada pelanggan sasarannya. Sedangkan mutu adalah pendekatan utama untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan selanjutnya akan dicapai keunggulan daya saing perusahaan.

AMP PT Jaya Konstruksi MP dalam situasi pasar dengan persaingan yang sangat ketat, maka untuk dapat keluar sebagai pemenang dalam persaingan tersebut perusahaan meinilih strategi inutu dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9002. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9002 di AMP PT Jaya Konstruksi MP menjamin tercapainya mutu hotmix yang diinginkan pelanggan (Frank Voeht - Peter Jackson and David Ashton, 1994). Hal ini akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, dan selanjutnya bila pelanggan selalu dapat dipuaskan, maka akan memberikan pengaruh terhadap Keunggulan Daya Saing perusahaan.

Untuk mengetahui sampai berapa erat hubungan antara variabel jaminan mutu, kepuasan pelanggan dan keunggulan daya saing, serta seberapa besar pengaruh antara variabel di atas dimana jaminan mutu merupakan variabel yang dipengaruhi, kepuasan pelanggan merupakan variabel antara dan keunggulan daya saing bertindak sebagai variabel yang dipengaruhi, diadakan penelitian dengan menggunakan analisa regresi linear individual.

Dari hasil penelitian koefisien korelasi dapat disimpulkan bahwa antara jaminan mutu dengan kepuasan pelanggan begitu pula antara kepuasan pelanggan dengan keunggulan daya saing mempunyai hubungan yang cukup erat. Sedangkan dari koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh jaminan mutu (ISO 9002) terhadap kepuasan pelanggan yang dapat dijelaskan oleh garis regresi liniernya adalah sebesar 53,0 % dan besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keunggulan daya saing yang dapat dijelaskan oleh garis regresi liniernya adalah sebesar 55,8 %.