

Pengaruh penerapan ISO 17025:2005 pada pengelolaan laboratorium pengujian konstruksi dinas pekerjaan umum provinsi DKI Jakarta terhadap kepuasan pelanggan

Ika Mayasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=122901&lokasi=lokal>

Abstrak

ISO17025:2005 mensyaratkan adanya pengendalian mutu untuk laboratorium pengujian. Laboratorium sebagai unit pelaksana teknis yang melakukan pelayanan dibidang jasa penelitian dan pengujian baik untuk instansi maupun perusahaan sangat memerlukan penerapan ISO17025:2005 untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini mengukur dan mengevaluasi kepuasan pelanggan dengan diterapkannya sistem manajemen mutu berbasis ISO17025:2005. Untuk mencapai tujuan penelitian ini strategi penelitian yang digunakan adalah metode survey serta metode analisa yang digunakan adalah analisis korelasi menggunakan program SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan faktor personal dan laporan hasil pengujian mempunyai nilai yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

<hr>ISO17025:2005 requiring a quality control in Construction testing laboratory. Laboratory, as a technically executive unit in observing and screening for government and private enterprise, is really need the practice of controlled ISO17025:2005 to increase customer satisfaction. The aim of this research is to conduct a measurement and to evaluate customer satisfaction with a practicable quality management ISO17025:2005 based. The research methodology is using survey and analysis methods is using correlation analysis with SPSS Programme. The conclusion of this research is personal competencies and report of testing result have the most significant factor for customer satisfaction.