

# Kajian tentang kepuasan pelanggan terhadap mutu produk sehubungan dengan penerapan ISO 9001:2000 pada perusahaan beton pracetak: studi kasus PT. Pacific Prestress Indonesia = Study of customer satisfaction for quality of product according to performance of ISO 9001:2000 in a company of manufactur precast concrete: case study in PT. Pacific Prestress Indonesia

Ditto Ferakhim, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20239702&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Jaminan kualitas sangatlah penting di setiap industri rekayasa dan konstruksi. Karena di setiap industri rekayasa dan konstruksi, resiko selalu terdapat di setiap proyek. Resiko yang timbul dari waktu yang tidak tepat dalam menyelesaikan suatu proyek sangatlah besar, karena banyak faktor eksternal lain yang akan timbul yang dapat mempengaruhi performa dari suatu proyek. Oleh karena itu, sangatlah penting suatu sistem manajemen mutu yang diakui secara internasional diterapkan untuk menghindari terjadinya hal yang tidak efisien yang dapat menghasilkan kualitas yang buruk dari produk dan jasa yang diterima oleh pelanggan. Salah satu dari standar di bidang sistem manajemen mutu adalah ISO 9001:2000 yang sudah diakui di dunia internasional. Dalam standar ISO 9001:2000 terdapat delapan prinsip manajemen mutu yang dibahas. Salah satu prinsip tersebut adalah fokus terhadap pelanggan. Kepuasan Pelanggan adalah hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan manapun. Jika pelanggan tidak puas, dia akan menghentikan bisnisnya dengan anda. Semua upaya yang dilakukan untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul tidak akan ada artinya sama sekali jika tidak berusaha untuk memuaskan pelanggan. PT.PPI adalah perusahaan yang khusus bergerak di industri manufaktur dalam pembuatan beton pracetak. Kepuasan pelanggan terhadap mutu produk merupakan hal yang sangat dibutuhkan untuk meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan yang bergerak di industri manufaktur. Oleh karena itu di sini dibutuhkan mekanisme pengukuran kepuasan pelanggan terhadap mutu produk yang lebih efisien dan akurat. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa ketepatan jadwal pengiriman produk merupakan hal yang harus diperhatikan oleh PT. PPI untuk ditingkatkan. Karena hal ini merupakan hal yang dianggap sangat penting oleh pelanggan. Sedangkan performance dari ketepatan jadwal pengiriman produk tersebut, terlihat belum sesuai seperti apa yang diharapkan oleh pelanggan.

.....Quality assurance is very important for engineering and construction. Because risks always occur in almost every project established. Risk that occurs from delay time of one project is so many. Because there are a lot of external factor that will affect the performance of its project. Therefore, it is very important to apply quality management system that internationally approved to prevent inefficiency. One of the quality management system standard is ISO 9001:2000. In standard ISO 9001:2000, there are eight quality management principles. One of the principle is customer foccus. Customer satisfaction is very important for almost every company. If the customer is not satisfied, the customer will stop doing bisnis with you. Every efforts that have been done by every company to reach good quality, will be meaningless if they do not satisfy the customers. PT.PPI is a manufactur company that produces high quality prestressed and precast concrete products. Customer satisfaction of quality of products is very important to gain loyalty and trust from its customer for all manufacturer industry. Because of that, PT. PPI needs efficient mekanism to

measure the customer satisfaction for quality of products. From the result of the study, it is found that the late of delivery time of product is need to be concerned by PT. PPI to be improve. Because it is very important for the consumers, meanwhile its performance is not satisfied the customers.