

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 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 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 efective promotion which is improving marketing performance of the company.

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 done by all employees. All working processes must follow the total quality management procedure to reduce repeating works and to prevent client dissatisfaction.

Methodologies are using qualitative analysis by questionnaire from the client due to client 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 questionnaire 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 shows the effect of client satisfaction and Total Quality Management on increasing the revenue of PT. Mega Persada Indonesia, because all of 4 perspective scorecards are above the target scorecard. So the conclusion is all perspectives are balanced.