

## ABSTRAK

Nama : Suparyanti  
Program : Magister Manajemen  
Studi  
Judul : Analisis Efektivitas Implementasi ISO 9001: 2000 Sebagai Sistem Manajemen Kualitas Untuk Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan (Studi Kasus: Griya Pijat Bersih Sehat Cabang Jakarta)

Tesis ini membahas efektivitas implementasi ISO 9001: 2000 sebagai sistem manajemen kualitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat Cabang Jakarta. ISO 9001:2000 adalah suatu standar internasional yang berisikan persyaratan-persyaratan tertentu untuk sistem manajemen kualitas. Penelitian ini merupakan sebuah studi kasus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan Griya Pijat Bersih Sehat telah menunjukkan kinerja yang baik dalam melayani pelanggan. Dengan kinerjanya ini, Griya Pijat Bersih Sehat berhasil memberikan kepuasan kepada pelanggan-pelanggannya. Hal ini berarti bahwa implementasi ISO 9001:2000 sebagai sistem manajemen kualitas di Griya Pijat Bersih Sehat sudah efektif. Namun demikian, hasil penelitian ini juga menyarankan Griya Pijat Bersih Sehat untuk memberikan informasi yang lebih memadai tentang pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan serta fasilitas parkir bagi pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat. Dua atribut pelayanan ini dianggap penting oleh pelanggan, tetapi kinerja perusahaan belum dapat memenuhi tingkat kepentingan pelanggan tersebut.

Kata kunci:  
ISO 9001:2000, sistem manajemen mutu, dan kepuasan pelanggan.

## ABSTRACT

Name : Suparyanti  
Study : Magister Management  
Program  
Title : Effectiveness Analysis of ISO 9001:2000 Implementation as a Quality Management System to Give Satisfaction to Customer (Case Study: Griya Pijat Bersih Sehat Jakarta)

This thesis discusses about the effectiveness analysis of ISO 9001: 2000 implementation as a quality management system for the customer satisfaction in Griya Pijat Bersih Sehat, Jakarta. ISO 9001:2000 is an international standard that gives requirements for an organization's Quality Management System. This research is a case study.

As a whole, the result of this research indicates that Griya Pijat Bersih Sehat has a good performance in delivering its services. It can lead Griya Pijat Bersih Sehat to increase its customer satisfaction. It means that the ISO 9001:2000 implementation in Griya Pijat Bersih Sehat is already effective to achieve its objective. Nevertheless, the result of this research also suggests Griya Pijat Bersih Sehat to give enough information about its services and the availability of parking facility which is provided for its customers. Both of attributes are important things for customers, but the company performance hasn't met the customer's importance yet.

Keywords:

ISO 9001:2000, Quality management system, and customer satisfaction.