

**ANALISIS EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI ISO 9001:2000
SEBAGAI SISTEM MANAJEMEN KUALITAS UNTUK
MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA PELANGGAN
(STUDI KASUS: GRIYA PIJAT BERSIH SEHAT CABANG JAKARTA)**

TESIS

**SUPARYANTI
0606160890**



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
NOVEMBER 2008**

**ANALISIS EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI ISO 9001:2000
SEBAGAI SISTEM MANAJEMEN KUALITAS UNTUK
MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA PELANGGAN
(STUDI KASUS: GRIYA PIJAT BERSIH SEHAT CABANG JAKARTA)**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen**


**SUPARYANTI
0606160890**



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
NOVEMBER 2008**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber pihak yang dikutip maupun
dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Suparyanti
NPM : 0606160890
Tanda Tangan : 
Tanggal : November 2008

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Suparyanti
NPM : 0606160890
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Analisis Efektivitas Implementasi ISO 9001:2000 Sebagai Sistem Manajemen Kualitas Untuk Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan (Studi Kasus: Griya Pijat Bersih Sehat Cabang Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muslim E. Harahap, MBA, MSIE (

Penguji : Dr. Mohammad Hamsal (

Penguji : Prof. Dr. Sofjan Assauri, (

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : November 2008

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman dan Islam kepada kita semua. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, sahabat dan kita sebagai generasi penerusnya hingga akhir zaman.

Tesis yang berjudul “Analisis Efektivitas Implementasi ISO 9001:2000 Sebagai Sistem Manajemen Kualitas untuk Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan (Studi Kasus: Griya Pijat Bersih Sehat Cabang Jakarta) ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik berkat adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Rhenald Kasali, Ph.D, selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Indonesia.
2. Bapak Muslim E. Harahap, MBA, MSIE selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesibukannya masih berkenan untuk memberikan waktunya yang berharga guna memberikan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Ir. Hariono, MM selaku pemilik sekaligus pimpinan Griya Pijat Bersih Sehat; beserta seluruh staf dan karyawan yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian pada perusahaan yang bersangkutan.
4. Bapak Dr. Bambang Wiharto beserta Ibu Dr. T. Ezni Balqiah atas bimbingannya mengenai metode penelitian yang telah diberikan kepada penulis.
5. Orang tua tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan doanya untuk penulis. Semoga Allah SWT mengampuni segala dosa-dosanya serta menyayangi dan mengasihi mereka, sebagaimana mereka

menyayangi dan mengasihi penulis.

6. Keluarga Bapak Dr. Yunus Husein, SH, LLM atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk dapat menuntut ilmu hingga jenjang S2 ini. Semoga Allah berkenan memberikan balasan yang setimpal atas kebaikan bapak dan keluarga.
7. Untuk sahabat-sahabatku, Rabiah Amalia dan Yuniar Rosusana. Terimakasih atas kesabaran dan keikhlasan kalian untuk menerima, memahami dan memaklumi segala kekurangan yang ada pada diri penulis. Semoga persahabatan ini akan tetap terjaga dengan baik. Amiin.
8. Untuk teman sekaligus kakak-kakakku, mba Sukma, mba Wiwik, mas Miftah, Mas Sian dan mas Alfian; terimakasih atas canda tawa serta dukungan dan bantuannya yang diberikan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga akhir penulisan tesis ini.
9. Untuk Romy “CS”, Victor dan bang Russel yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan bantuannya kepada penulis.
10. Teman-teman angkatan 2006 batch 4, mba Lina, Ratu, mbak Ita, Riri, Iin, Yona, mas Yuda, Rizal, Ramadhani, Richi, Popo, mas Haris, mba Maureen, Nadine, Begin, Tinur, Eko, Siska, Ayu, dian, mas Hasis, mas Irwan, Emmanuel, pak Andi, Pak Fikra, Andini, 2 Fajar, Hadean, Jusep dan semua teman yang tidak dapat disebut satu per satu namun telah banyak membantu dan memberi dukungan semangat untuk penyelesaian tesis ini.
11. Staff pengajar pada program MMUI yang telah banyak memberikan bekal untuk memahami permasalahan-permasalahan manajemen dan juga telah menyediakan sarana dan fasilitas belajar mengajar selama penulis mengikuti program MMUI.

Penulis menyadari bahwasannya penulisan dan pembahasan dalam tesis ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, November 2008

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suparyanti
NPM : 0606160890
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI ISO 9001:2000 SEBAGAI SISTEM MANAJEMEN KUALITAS UNTUK MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA PELANGGAN (STUDI KASUS: GRIYA PIJAT BERSIH SEHAT CABANG JAKARTA)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : November 2008
Yang menyatakan



(Suparyanti)

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.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian.....	5
1.5.1 Tempat Penelitian.....	5
1.5.2 Desain Penelitian.....	5
1.5.3 Teknik sampling.....	6
1.5.4 Tahap-tahap Penelitian.....	7
1.5.5 Jenis Data.....	8
1.5.6 Teknik Pengumpulan Data.....	8
1.5.7 Analisis Data.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB 2 TELAAH PUSTAKA	13
2.1 ISO 9001:2000.....	13
2.1.1 Pengertian ISO 9001:2000.....	13
2.1.2 Sejarah dan Perkembangan ISO 9001:2000.....	13
2.1.3 ISO 9001:2000 dan <i>Total Quality Management</i>	14
2.1.4 Prinsip-prinsip Manajemen Kualitas Berdasarkan ISO 9001:2000.....	15
2.1.5 Manfaat Penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000.....	21
2.1.6 Proses Sertifikasi ISO 9001:2000.....	22
2.2 Konsep Efektivitas Penerapan ISO 9001:2000.....	23
2.2.1 Pengertian Efektivitas.....	23
2.2.2 Mengukur Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000.....	23
2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan dibidang Jasa.....	25
2.3.1 Pengertian Jasa.....	25
2.3.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	25
2.3.3 Aspek Sukses Industri Jasa.....	26
2.3.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.5 Model Kesenjangan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.6 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa.....	29

BAB 3 PROFIL PERUSAHAAN	33
3.1 Sejarah Griya Pijat Bersih Sehat	33
3.2 Visi dan Misi Griya Pijat Bersih Sehat.....	34
3.3 Budaya Perusahaan.....	35
3.4 Pernyataan Kebijakan Mutu.....	35
3.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	35
3.6 Gambaran Umum Perusahaan.....	36
3.7 Ruang Lingkup Usaha Griya Pijat Bersih Sehat.....	37
3.8 Ketentuan Tarif Berbagai Pelayanan di Seluruh Cabang Griya Pijat Bersih Sehat.....	38
3.9 Profil Pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat.....	43
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Analisis Data	44
4.1.1 Profil Responden	44
4.1.2 Pengolahan Data.....	47
4.2 Pembahasan	52
4.2.1 Interpretasi Data.....	52
4.2.2 Efektivitas Implementasi ISO 9001:2000 Sebagai Standar Manajemen Kualitas Pelayanan Untuk Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan.....	60
4.2.3 Pertumbuhan Pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat.....	70
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	74
DAFTAR REFERENSI	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Flowchart Tahapan Penelitian.....	7
Gambar 1.2	Model Analisis Interaktif.....	10
Gambar 2.1	Model Proses Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000.....	14
Gambar 2.2	Proses Sertifikasi ISO 9001:2000.....	23
Gambar 2.3	Mengukur Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000.....	24
Gambar 2.4	Diagram Segitiga Pemasran Jasa.....	26
Gambar 2.5	Kesenjangan Dalam Penyampaian Jasa.....	28
Gambar 2.6	Diagram Kartesius.....	31
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Griya Pijat Bersih Sehat.....	35
Gambar 3.2	Gmbaran Umum Perusahaan Griya Pijat Bersih Sehat.....	36
Gambar 3.3	Berbagai Layanan yang Ditawarkan Oleh Griya Pijat Bersih Sehat.....	38
Gambar 4.1	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Gambar 4.2	Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4.3	Pengelompokan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Gambar 4.4	Pengelompokan Responden Bedasarkan Intensitas untuk Melakukan Pemijatan.....	47
Gambar 4.5	Diagram Kartesius untuk Dimensi Keandalan.....	52
Gambar 4.6	Diagram Kartesius untuk Dimensi Ketanggapan.....	54
Gambar 4.7	Diagram Kartesius untuk Dimensi Jaminan.....	55
Gambar 4.8	Diagram Kartesius untuk Dimensi Empati.....	56
Gambar 4.9	Diagram Kartesius untuk Dimensi Bukti Berwujud.....	57
Gambar 4.10	Proses PelayananPijat di Griya Pijat Bersih Sehat.....	62
Gambar 4.11	Proses Bisnis Griya Pijat Bersih Sehat.....	67
Gambar 4.12	Pertumbuhan Jumlah Tamu Griya Pijat Bersih Sehat.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tarif Pijat & Lulur Griya Pijat Bersih Sehat Cabang Mayestik, Pondok Indah, dan Kelapa Gading Per 30 Juni 2008.....	39
Tabel 3.2	Harga Tiket Pemijatan Griya Pijat Bersih Sehat Cabang Mayestik, Pondok Indah, dan Kelapa Gading Per 30 Juni 2008.....	39
Tabel 3.3	Tarif Pijat & Lulur Griya Pijat Bersih Sehat Cabang Puri Kencana, Bintaro dan Anyer Per 30 Juni 2008.....	40
Tabel 3.4	Harga Tiket Pemijatan Griya Pijat Bersih Sehat Cabang Puri Kencana, Bintaro dan Anyer Per 30 Juni 2008.....	40
Tabel 3.5	Tarif Pijat & Lulur Griya Pijat Bersih Sehat Cabang Hotel Sahid Jaya dan Menteng Per 30 Juni 2008.....	41
Tabel 3.6	Harga Tiket Pemijatan Griya Pijat Bersih Sehat Cabang Hotel Sahid Jaya dan Menteng Per 30 Juni 2008.....	41
Tabel 3.7	Tarif Pijat & Lulur Griya Pijat Bersih Sehat Cabang Bandung Per 30 Juni 2008.....	42
Tabel 3.8	Harga Tiket Pemijatan Griya Pijat Bersih Sehat Cabang Bandung Per 30 Juni 2008.....	42
Tabel 4.1	Daftar Responden untuk Setiap Cabang Griya Pijat Bersih Sehat.....	44
Tabel 4.2	Hasil Perhitungan Kuesioner Tingkat Kinerja Perusahaan.....	48
Tabel 4.3	Hasil Perhitungan Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	49
Tabel 4.4	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Tingkat Kinerja Perusahaan dan Penilaian Tingkat Kepentingan Pelanggan Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat.....	50
Tabel 4.5	Daftar Pemasok/Vendor dari Griya Pijat Bersih Sehat.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuesioner.....	L1
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	L5
Lampiran 3 Denah Lokasi Seluruh Cabang Griya Pijat Bersih.....	L9
Lampiran 4 Uraian Tugas/wewenang dan Tanggung Jawab.....	L14

