

**PENGARUH IMPLEMENTASI ISO 9001 TERHADAP
PENINGKATAN *SERVICE QUALITY* DAN
OPERATIONAL PERFORMANCE PERUSAHAAN
JASA DI INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

WILSON OCTOVIANUS T.

10130110011

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2015

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Kita melihat kebahagian itu seperti pelangi, tidak pernah berada di atas kepala kita sendiri, tetapi selalu berada di atas kepala orang lain."

- Thomas Hardy

*Skripsi ini kupersembahkan untuk
Keluargaku yang tercinta*

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun

: Wilson Octovianus T.

Nomor Induk Mahasiswa

: 10130110011

Fakultas/Jurusan

: Ekonomi / Manajemen

Judul Skripsi

: Pengaruh Implementasi ISO 9001 Terhadap
*Peningkatan Service Quality dan Operational
Performance Perusahaan Jasa Di Indonesia*

Dosen Pembimbing

: Tessa Handra, S.E., M.T.

Tangerang, 10 August 2015

Ketua Sidang

Pengaji

Felix Sutisna, S.E., M.M.

Ir.. Sasotya Pratama, M.T.E

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi

Manajemen

Tessa Handra, S.E., M.T.

Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Wilson Octocianus T. menyatakan bahwa skripsi dengan judul, “Pengaruh Implementasi ISO 9001 terhadap Peningkatan *Service Quality* dan *Operational Performance* Perusahaan Jasa di Indonesia” merupakan hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Apabila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Tangerang, 10 August 2015

Yang membuat pernyataan,

Wilson Octovianus T.

NIM: 10130110011

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi ISO 9001 terhadap *service quality* dan *operational performance* perusahaan jasa di Indonesia. Model teoritis penelitian dalam penelitian ini disampaikan dengan 3 hipotesis yang akan diuji menggunakan *structural equation model* (SEM).

Sampel penelitian ini adalah 35 perusahaan jasa di Indonesia yang sudah mendapatkan sertifikat ISO 9001 minimal 1 tahun dan berletak di Indonesia. Para responden yang mengisi kuesioner harus menjabat sebagai *supervisor/management representative* di perusahaan dengan minimal 1 tahun pengalaman kerja. Karena adanya keterbatasan waktu maka data sampel akan di gandakan (*bootstrap*) menggunakan perangkat lunak LISREL.

Pada penelitian ini, data yang didapatkan akan diolah menggunakan perangkat lunak AMOS version 22. Peneliti menggunakan AMOS version 22 karena dalam penelitian ini terdapat dimensi variabel yang bisa di hitung menggunakan prangkat lunak AMOS version 22.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara ISO 9001 terhadap *service quality* dan *operational performance*. Namun, dalam penelitian ini hasil temuan menunjukkan bahwa data tidak mendukung hipotesis *operational performance* berpengaruh positif terhadap *service quality*. Maka ketiga hipotesis penelitian yang diajukan tidak semuanya sesuai dengan hasil temuan penelitian sebelumnya.

Kata Kunci: ISO 9001, *service quality*, *operational performance*



ABSTRACT

The objective of this study was to determine the effect of implementation ISO 9001 on service quality and operational performance Services Company in Indonesia. The theoretical model of research in this study presented with three hypotheses to be tested using Structural Equation Model.

The sample was 35 services company in Indonesia which has obtained the certificate of ISO 9001 at least 1 year and located in Indonesia. The respondents who filled out a questionnaire to be served as a supervisor / management representative in the company with minimum of 1 years work experience. Due to limited time, the sample will be boosted using software LISREL.

In this study, the data obtained will be processed using AMOS software version 22. Researchers use an AMOS version 22 because in this study, there are dimensions variables that can be calculated only using the AMOS software version 22.

The analysis showed there us influence between ISO 9001 for service quality and operational performance. However, the findings of this study showed the data do not support the hypothesis of operational performance positive effect on service quality. So these three hypotheses proposed research is not all in accordance with the findings of previous study.

Keywords: ISO 9001, service quality, operational performance



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Implementasi ISO 9001 terhadap *Service Quality* dan *Operational Performance Perusahaan Jasa* di Indonesia dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S-1 di Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi ini telah memberikan banyak pengalaman dan pengetahuan yang sangat berguna untuk penulis baik menambah informasi dan referensi para pembaca mengenai ISO 9001 yang berpengaruh untuk meningkatkan *service quality* dan *operational performance* di sebuah perusahaan, serta dapat memberikan sebuah gambaran informasi, pandangan dan saran yang berguna bagi para pelaku bisnis, maupun kepada para akademis dan masyarakat umum.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan pihak yang turus serta memberikan ilmu, pengalaman, saran, kritik, pendapat dan lain-lain. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan berkat-Nya kepada penulis sehingga penulis diberikan kesehatan, motivasi, dan semangat untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

2. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi;
3. Ibu Tessa Handra, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama proses pembuatan skripsi hingga selesai;
4. Bapak Ir.. Sasotya Pratama, M.T.E. selaku dosen penguji yang memberikan arahan, saran serta meluangkan waktu ketika proses sidang berlangsung;
5. Bapak Felix Sutisna, S.E., M.M. selaku ketua sidang yang memberikan ilmu pengetahuan, arahan, saran serta meluangkan waktu ketika proses sidang berlangsung;
6. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Universitas Multimedia Nusantara yang telah membantu dalam memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan nasihat selama proses pembuatan skripsi ini;
7. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M. selaku dosen yang telah memberikan masukan selama proses pembuatan skripsi;
8. Bapak Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E. selaku dosen yang telah memberikan masukan selama proses pembuatan skripsi;
9. Bapak Hikmat Wijaya selaku *Auditor/Assessor di PT. Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA)* yang telah memberikan masukan dan wawasan mengenai topik yang dibahas oleh penulis;

10. Ibu Dina Dwijayanti selaku *Coordinator for Commercial Training* di PT. Lloyd's Register *Quality Assurance* yang telah bersedia membimbing, berbagi pengetahuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi;
11. Bapak Ihsan Maskuri, S.T., selaku Auditor/Assessor di PT. Lloyd's Register *Quality Assurance* yang memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian skripsi;
12. Rekan-rekan Lloyd's Register Indonesia terutama di divisi *Quality Assurance* yang telah mendukung penulis dan memberikan informasi yang berguna bagi penulis;
13. Seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik dari para pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapapun yang membacanya. Terima kasih.

Tangerang, 10 August 2015

Penulis

Wilson Octovianus T.

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Batasan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	11
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	14
2.1 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	14
2.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	18
2.3 <i>Continuous Improvement</i>	24
2.4 <i>Service Quality</i>	24
2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa / <i>Service Quality</i>	26
2.5 Kinerja Operasional / <i>Operational Performance</i>	27
2.6 Pengembangan Hipotesis	28
2.6.1 Hubungan antara ISO 9001 dengan <i>Service Quality</i>	28

2.6.2 Hubungan antara ISO 9001 dengan <i>Operational Performance</i>	28
2.6.3 Hubungan antara kinerja operasional dengan kualitas pelayanan	29
2.7 Model Penelitian.....	30
2.8 Penelitian Terdahulu.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	35
3.2.1 Target Populasi	36
3.3.2 Sampling Frame.....	37
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3.4 Ukuran Sampel	38
3.3.5 <i>Sampling Process</i>	39
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian	40
3.4.1 Variabel Eksogen.....	40
3.4.2 Variabel Endogen	41
3.4.3 Variabe Teramati	41
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	42
3.6 Teknik Pengolahan Analisis Data	45
3.6.1 Metode Analisis Data <i>Content Validity</i> Menggunakan Faktor Analisis	45
3.6.2 Metode Alasisis Data dengan <i>Structural Equation Model</i> ...	48
3.7.3. Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>)	57
3.6.4 Model Keseluruhan Penelitian (<i>Path Diagram</i>)	61
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	62
4.1.1 Deskripsi Profil Responden	62
4.1.2 Analisa Deskriptif.....	65

4.2	Uji Intrumen	71
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Content Validity</i>	71
4.3	Hasil Analisis Data <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	74
4.3.1	Hasil Analisis Kecocokan Keseluruhan model	75
4.3.2	Hasil Analisis Model Pengukuran.....	79
4.3.3	Hasil Analisis Model Struktural	86
4.4	Pembahasan.....	90
4.4.1	Hasil Uji Pengaruh ISO 9001 Terhadap <i>Service Quality</i>	90
4.4.2	Hasil Uji Pengaruh ISO 9001 Terhadap <i>Operational Performance</i>	92
4.4.3	Hasil Uji Pengaruh Operational Performance Terhadap <i>Service Quality</i>	92
4.5	Implikasi Manajerial.....	93
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1	Kesimpulan.....	97
5.2	Saran	98
5.2.1	. Saran Untuk Perusahaan yang Belum Menerapkan ISO 9001	98
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101	
LAMPIRAN	105	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Implementasi FTA oleh Indonesia	2
Gambar 1.2 Analisis Kerja Neraca Perdagangan Global (Migas-Non Migas)	3
Gambar 1.3 Analisis Kerja Neraca Perdagangan Global (Non Migas)	4
Gambar 1.4 Analisis Kerja Ekspor Komoditi Utama (Non Migas)	5
Gambar 1.5 Analisis Kerja Impor Komoditi Utama (Non Migas).....	6
Gambar 2.1 Model Penelitian	30
Gambar 3.1 Klarifikasi dari Research Data	34
Gambar 3.2 Teknik Sampling	37
Gambar 3.3 Model Pengukuran <i>Continuous Improvement</i>	57
Gamabr 3.4 Model Pengukuran <i>Customer Satisfaction Focus</i>	58
Gambar 3.5 Model Pengukuran <i>Prevention of Nonconformities</i>	58
Gambar 3.6 Model Pengukuran <i>Responsiveness</i>	59
Gambar 3.7 Model Pengukuran <i>Assurance</i>	59
Gambar 3.8 Model Pengukuran <i>Operational Performance</i>	60
Gambar 3.9 <i>Path Diagram</i>	61
Gambar 4.1 Presentase Jumlah Perusahaan Berdasarkan Lamanya Menerapkan ISO 9001	62
Gambar 4.2 Presentase Jumlah Responden yang Mengisi Kuesioner berdasarkan Jabatan yang Dipegang di Perusahaan.....	63
Gambar 4.3 Presentase Jumlah Responden yang Mengisi Kuesioner Berdasarkan Lama Bekerja di Perusahaan	64

Gambar 4.4 *Path Diagram Measurement Model Standarized Estimates* 81

Gambar 4.5 *Path Diagram Structural Model Standarized Estimates* 88



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional	42
Tabel 3.2 Uji Validitas	46
Tabel 3.3 Perbandingan Ukuran-ukuran <i>Goodness of Fit</i> (GOF)	50
Tabel 4.1 Kriteria Interval Kelas.....	66
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Variabel <i>Continuous Improvement</i>	66
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Variabel <i>Customer Satisfaction Focus</i>	67
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Variabel <i>Prevention of Nonconformities</i>	68
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Operational Performance</i>	69
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	70
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	74
Tabel 4.10 Hasil Analisis Kecocokan Seluruh Model	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Realiabilitas	86
Tabel 4.13 Tabel <i>Regression Weight</i>	89
Tabel 4.14 Hasil Analisis Model Struktural.....	89

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner <i>Content Validity</i>	107
Lampiran 2 : Hasil Uji Content Validity Validitas dan Reabilitas.....	116
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	122
Lampiran 4 : Model Fit Summary.....	125
Lampiran 5 : Hasil Uji Analisis Model Struktural	127

UMN