

PENGARUH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS) ISO 9001
TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA INDOMARET DI
SURABAYA

DIVANDA LANUARISTA

Manajemen/Jejaring Bisnis

Drs.ec. Antonius Budhiman S., M.Sc. dan Juliani Dyah Tresnawati, S.Si., M.M

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji pengaruh *Quality Management System (QMS) ISO 9001* terhadap *Customer Satisfaction*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berbelanja di Indomaret, khususnya di Surabaya. Karakter populasi yang ditetapkan adalah responden yang sering berbelanja di Indomaret, minimal 3 bulan terakhir sebanyak 3x atau lebih. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Variabel dependen yang digunakan adalah *customer satisfaction*. Sedangkan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah tindakan korektif, tindakan preventif, dan audit internal.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tindakan korektif tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, tindakan preventif mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dan penerapan audit internal mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Kata kunci : ISO 9001, Sistemn Manajemen Mutu, Kepuasan Pelanggan,
Tindakan Korektif, Tindakan Preventif, dan Audit Internal.

PENGARUH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS) ISO 9001
TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA INDOMARET DI
SURABAYA

DIVANDA LANUARISTA

Manajemen/Jejaring Bisnis

Drs.ec. Antonius Budhiman S., M.Sc. dan Juliani Dyah Tresnawati, S.Si., M.M

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effect of ISO 9001 Quality Management System (QMS) on Customer Satisfaction. The population used in this study is customers who shop at Indomaret, especially in Surabaya. Specified population characteristics are respondents who often shop at Indomaret, at least 3x or more in the last 3 months. In this study the sampling technique used was purposive sampling technique. The dependent variable used is customer satisfaction. While the independent variables used in this study are corrective actions, preventive actions, and internal audits.

The results of this study indicate that corrective action does not affect the level of customer satisfaction, preventive action affects the level of customer satisfaction, and the application of internal audit affects the level of customer satisfaction.

Keywords : ISO 9001, Quality Management System, Customer Satisfaction, Corrective Action, Preventive Action, and Internal Audit.