

Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Surya Nusa Indonesia

Dhea Amanda Yulia Meiyanti¹⁾, Lis Setyowati²⁾
^{1) 2)} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda, Surabaya

Correspondence		
Email: dheaamanda133@gmail.com	No. Telp:	
lisasetyowati2021@gmail.com		
Submitted: 24 September 2023	Accepted: 3 Oktober 2023	Published: 4 Oktober 2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pengaruh Implementasi SMM ISO 9001:2015 dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Surya Nusa Indonesia. Teknik pengambilan sampel *non probability sampling* mengaplikasikan teknik *sampling purposive*, perhitungan sampel dengan rumus slovin sehingga ditentukan 94 responden. Hasil penelitian pada uji t serta uji F menunjukkan, bahwa implementasi sistem manajemen mutu iso 9001:2015 dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Surya Nusa Indonesia. Hasil R Square sebesar 59% serta 41% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Konsumen.*

ABSTRACT

This study aims to describe the effect of ISO 9001:2015 QMS Implementation and Service Quality on PT. Surya Nusa Indonesia. The non-probability sampling technique used a purposive sampling technique, using the slovin formula to calculate the sample so that 94 respondents were determined. The results of the research on the t test and F test show that the implementation of the ISO 9001: 2015 quality management system and service quality affect customer satisfaction at PT. Surya Nusa Indonesia. R Square results of 59% and 41% are influenced by other variables.

Keywords: *ISO 9001:2015 Quality Management System Implementation, Service Quality, and Customer Satisfaction.*

Pendahuluan

Perkembangan bisnis di sektor publik dan swasta telah dipengaruhi oleh pesatnya kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan. Mereka berusaha meningkatkan kemampuan profesional di seluruh industri dan bisnis. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2014 tentang standartdisasi dan evaluasi kesesuaian, standartdisasi dan penilaian kesesuaian adalah alat yang digunakan untuk memperbaiki kualitas dan efisiensi produk, mendorong usaha, dan menciptakan persaingan bisnis yang sehat dan transparan.

ISO 9001: 2015 yakni standar *system* manajemen mutu yang dipercaya dan banyak digunakan oleh perusahaan. Setiap organisasi atau perusahaan yang merencanakan, membangun, memproduksi, memasang, dan menyediakan layanan *product* atau menyediakan segala jenis layanan dapat dituju untuk menggunakan standar ini.

Salah satu tujuan penting Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah untuk menaikkan kepuasan pelanggan, tetapi hanya sedikit perusahaan di Indonesia yang mengimplementasikan ISO 9001: 2015. Ini terlihat dari tinjauan yang diluncurkan oleh Badan ISO terhadap 192 negara yang tercatat, dengan 610,003 organisasi yang menerima sertifikasi ISO 9001:2008 dan 439,471 organisasi yang menerima sertifikasi ISO 9001: 2015, salah satunya adalah Indonesia. Data diperbarui pada 3 September 2018, 10:01 (ISO, 2019).

Standar manajemen mutu ISO 9001: 2015 dapat diterapkan tidak hanya di sektor yang memproduksi barang, tetapi juga pada industri yang memberikan jasa seperti sekolah, universitas, rumah sakit, dan industri jasa lainnya. PT. Surya Nusa Indonesia merupakan salah satu perusahaan distributor peralatan listrik. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2019, setiap hari

perusahaan melakukan transaksi penjualan alat-alat listrik berupa stop kontak, kabel, lampu, dll.

Alasan peneliti memilih PT. Surya Nusa Indonesia sebagai sampel dikarenakan perusahaan tersebut salah satunya yang telah mengimplementasikan SMM ISO 9001: 2015. PT. Surya Nusa Indonesia menetapkan sistem manajemen mutu sesuai ISO 9001: 2015 pada Januari 2019. Sistem ini mencakup proses bisnis inti perusahaan yang didokumentasikan, diterapkan, dipelihara, dan diperbaiki secara berkelanjutan. Perusahaan yang menggunakan standar ISO demikian harus mempunyai standar keberhasilan yang cukup baik dan terukur pada skala evaluasi objektif.

Namun, hasil awal peneliti menunjukkan bahwa ada bagian kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki dalam kasus efisiensi waktu. Ini karena hal ini tentu akan menyebabkan layanan yang lebih lama, yang pada gilirannya akan menyebabkan kepuasan konsumen berkurang.

Kualitas layanan merupakan keunggulan yang diperkirakan dan diatur untuk memenuhi aspirasi pelanggan. Mengingat peningkatan permintaan pelanggan untuk layanan berkualitas tinggi, manajemen harus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan di perusahaan mereka dengan mempraktikkan standar internasional seperti sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

Pelayanan selalu menunjukkan korelasi linear dengan kepuasan dalam kondisi yang berbeda. Singkatnya, layanan tidak hanya sekedar melakukan apa yang diperlukan guna sebagai strategi pemasaran, layanan adalah paket dalam pertarungan untuk hak timbal balik relatif pelanggan.

Kepuasan konsumen terjadi ketika kualitas suatu produk jauh dari harapan pelanggan. Pemenuhan pelanggan dicirikan sebagai tingkat sentimen individu setelah mengukur eksekusi atau melihat hasil dengan hasil yang diharapkan. Kualitas layanan atau produk sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Untuk memberikan layanan yang lebih baik, produktif, dan efisien, sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Latar belakang tersebut menjadikan penulis akan menggarap penelitian penulisan berjudul ” Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Surya Nusa Indonesia”.

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Surya Nusa Indonesia.

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen PT. Surya Nusa Indonesia.

Landasan Teori

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015

(Sani, Ridwan et al., 2015) mutu adalah kesesuaian dengan persyaratan dan standar yang ditentukan dan umumnya mengacu pada tiga aspek, yaitu: produk, layanan, dan harapan pelanggan.

ISO 9001: 2015 ialah salah satu kerangka kerja administrasi mutu yang terintegrasi ke dalam norma ISO 9001. Ini hanya menerima perubahan dan basis manajemen mutu yang berbeda, sehingga harus digunakan sesuai dengan revisi ISO 9001 terbaru.

Standar internasional ISO 9001 menyusun sistem manajemen mutu. Standar Prosedur Operasional (SOP), instruksi kerja (*work instruction*), sasaran dan tujuan mutu (*Quality Objective and Program*) adalah semua komponen system manajemen mutu ISO 9001. (Saleh, 2015: 40)

Kualitas Layanan

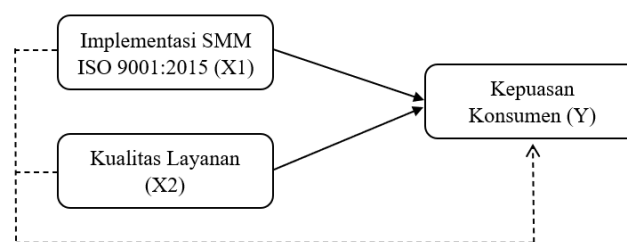
(Musqari & Huda, 2018) Menyatakan sejauh mana apa yang diberikan kepada pelanggan dan apa yang mereka inginkan dari layanan yang mereka dapatkan didefinisikan sebagai definisi kualitas layanan, yang sering disebut sebagai kualitas layanan. Harapan pelanggan adalah apa yang dapat dilakukan oleh bisnis untuk memenuhi permintaan konsumen. Kualitas layanan yang memisahkan kenyataan dari ekspektasi dikenal sebagai kualitas layanan.

Kualitas layanan merupakan faktor penting yang dipertimbangkan pelanggan saat membeli suatu produk. Menurut (Putri & Utomo, 2017) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan yang digunakan untuk mengevaluasi apakah layak atau layanan sudah memiliki nilai utilitas yang tepat, atau pada akhirnya kualitas atau layanan dianggap baik dengan asumsi ia bekerja atau memiliki nilai yang tepat.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan mengacu pada sejauh mana tingkat produk yang memenuhi harapan pembeli (Kotler, 2018). Kualitas layanan atau produk sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Untuk memberikan bantuan yang lebih baik, lebih menarik, dan produktif, sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hampir semua bisnis tahu betapa pentingnya pelanggan bagi bisnis dan berusaha untuk membuat pelanggan puas. (Nababan & Oktaviani, 2018).

Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dan kualitas layanan dengan variabel terikat kepuasan konsumen. Berikut adalah kerangka pikir yang dibentuk dalam penelitian ini.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Hipotesis

1. H_0 : Diduga implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Surya Nusa Indonesia
2. H_a : Diduga implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Surya Nusa Indonesia

Metode Penelitian

Jenis Data

Riset ini melakukan penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal komparatif, yang artinya bahwa masalahnya merupakan hubungan sebab-akibat antara 2 variabel atau lebih melalui pemeriksaan, penelitian dan penyelidikan terhadap faktor-faktor yang mungkin timbul.

Penelitian ini menggunakan 2 jenis data yakni data subjek dan data dokumenter. Data subjek menggunakan data kuantitatif berupa bahan yang diambil dari informan dalam pengisian kuesioner yang disebar secara daring menggunakan *Google Form*. Data dokumenter berasal dari kepustakaan yang peneliti peroleh berasal dari buku, jurnal ilmiah, *website* serta penelitian terdahulu.

Sumber Data

Sumber data yakni segala sesuatu yang memiliki kemampuan untuk memberikan informasi terkait data. Data primer yakni informasi tangan pertama atau informasi yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian. Data primer yang digunakan dalam riset ini berasal dari tanggapan kuesioner dari orang-orang yang menjadi fokus penelitian.

Populasi dan Sampel Penelitian

(Sugiyono, 2018) mengartikan populasi sebagai kawasan pemikiran yang terdiri dari subjek atau produk yang memiliki karakteristik dan sifat khusus yang dipilih oleh para ahli untuk survei dan kemudian diambil kesimpulan. Populasi riset ini yaitu konsumen PT. Surya Nusa Indonesia berjumlah 688 toko dari 3 kota yaitu Sidoarjo, Surabaya, dan Gresik.

Pada riset ini, metode pengambilan sampel purposive digunakan. Metode ini merupakan pendekatan penentuan sampel yang mempertimbangkan kesesuaian karakteristik sampel dengan kriteria peneliti. Yakni dengan menggunakan perhitungan rumus Slovin untuk perhitungan pengambilan sampel dengan menentukan teknik *purposive sumpling* dapat diambil jumlah sampel yang dipakai dalam riset ini sebanyak 88 toko dari 3 kota pelanggan PT. Surya Nusa Indonesia.

Instrumen Penelitian

Pendapat, persepsi, dan sikap seseorang tentang sesuatu atau fenomena tertentu dapat diukur dengan menggunakan skala Likert (Siregar, 2016). Penulis mendefinisikan fenomena ini secara khusus, dan kemudian disebut sebagai variabel penelitian. Berikut adalah beberapa kategori metode untuk memberikan skor:

Tabel 3.2
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Teknik Analisis Data

Digunakan dua uji kualitas data, uji validitas serta uji reliabilitas. Digunakan uji asumsi klasik berupa, uji normalitas, uji multikolinearitas serta uji heteroskedastisitas. Untuk uji hipotesis menggunakan uji regresi linear berganda yaitu uji koefisien determinasi, uji F, serta uji t.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas

Digunakan 94 responden serta diolah dengan perhitungan SPSS versi 16. Berdasarkan hal tersebut tingkat signifikansi 5% (0,05), $df = n - 2$, $df = 94 - 2 = 96$, didapati r tabel untuk $df = 96$ yaitu 0,200.

Tabel 4.1 Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keterangan
----------	--------------------	-------------------	------------------	------------

	X1.1	0,661	0,200	VALID
	X2.1	0,764	0,200	VALID
	X3.1	0,641	0,200	VALID
	X4.1	0,782	0,200	VALID
	X5.1	0,836	0,200	VALID
	X6.1	0,766	0,200	VALID
Implementasi SMM ISO 9001:2015 (X1)	X7.1	0,835	0,200	VALID
	X8.1	0,678	0,200	VALID
	X9.1	0,778	0,200	VALID
	X10.1	0,794	0,200	VALID
	X11.1	0,796	0,200	VALID
	X12.1	0,840	0,200	VALID
	X13.1	0,707	0,200	VALID
Variabel	Item Pertanyaan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keterangan
	X1.1	0,726	0,200	VALID
	X2.1	0,740	0,200	VALID
	X3.1	0,719	0,200	VALID
	X4.1	0,570	0,200	VALID
Kualitas Layanan (X2)	X5.1	0,767	0,200	VALID
	X6.1	0,803	0,200	VALID
	X7.1	0,768	0,200	VALID
	X8.1	0,772	0,200	VALID
	X9.1	0,866	0,200	VALID
Variabel	Item Pertanyaan	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1	0,879	0,200	VALID
	Y2	0,847	0,200	VALID
	Y3	0,911	0,200	VALID

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, menampilkan bahwa keseluruhan item X1, X2, serta Y memiliki r hitung $>$ r tabel (0,200) sehingga diperlihatkan valid.

Uji Reliabilitas

Diperlukan guna membuktikan stabilitas angket apabila penaksiran dilakukan dengan angket tersebut secara kontinu, dengan pengambilan keputusan mengacu terhadap nilai croonbach alpha (α).

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Croonbach's Alpha	N of Items
.938	13

Uji Reliabilitas untuk variabel X1 (Implementasi SMM ISO 9001:2015), didapati ada 13 item pertanyaan dengan nilai *croonbach alpha* $0,938 > 0,60$ diperlihatkan reliabel.

Reliability Statistics

Croonbach's Alpha	N of Items
.901	9

Uji Reliabilitas untuk variabel X2 (Kualitas Layanan), didapati ada 9 item pertanyaan dengan nilai *croonbach alpha* 0,901 > 0,60 diperlihatkan reliabel.

Reliability Statistics

Croonbach's Alpha	N of Items
.849	3

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Uji Reliabilitas untuk variabel Y (Kepuasan Konsumen), didapati ada 3 item pertanyaan dengan nilai *croonbach alpha* 0,849 > 0,60 diperlihatkan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menilik pada *kolmogorov smirnov* dengan ketentuan, signifikansi >0,05 berdistribusi normal. Signifikansi <0,05 tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.3 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorrov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.38883700
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.046
Kolmogorrov-Smirnov Z		.705
Asymp. Sig. (2-tailed)		.703

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Berlandaskan hasil uji normalitas didapatkan nilai signifikan **0,703 > 0,05** jadi, didapatkan kesimpulan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas tidak terjadi pada model regresi ketika nilai toleransi > 0,1 dan nilai VIF < 10, dan sebaliknya.

Tabel 4.3 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.861	.969		.889	.376		
X1	.033	.027	.131	1.206	.231	.382	2.617
X2	.256	.042	.661	6.081	.000	.382	2.617

Sumber :

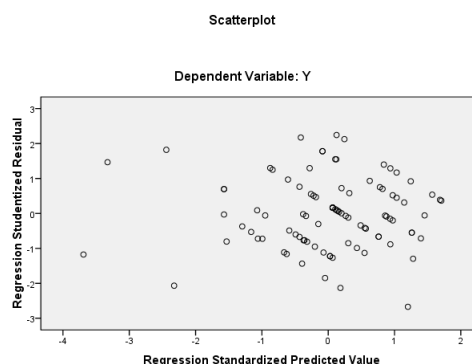
Diolah

Peneliti (2023)

Berlandaskan hasil pengujian diatas didapati bahwa nilai VIF variabel (X1) dan (X2) ialah $2,617 < 10$ dan nilai tolerance value $0,382 > 0,1$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Diperlukan guna mengukur model regresi didapati variasi dari residual satu peninjauan ke peninjauan lain dengan melihat grafik *scatterplots*.



Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Berlandaskan hasil gambar diatas dapat diamati bahwa titik–titik menyebar diatas dan di bawah, dan titik - titik tidak membentuk pola yang jelas. Jadi kesimpulan yang didapat dalam regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.4 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.861	.969		.889	.376		
Implementasi SMM ISO 9001:2015	.033	.027	.131	1.206	.231	.382	2.617
Kualitas Layanan	.256	.042	.661	6.081	.000	.382	2.617

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 0,861 + 0,033X_1 + 0,256X_2$$

- a= konstanta = 0,861, artinya ketika implementasi SMM ISO 9001:2015 dan kualitas layanan sebesar 0, kepuasan pelanggan mempunyai nilai 0,861.
- b₁= koefisien regresi implementasi SMM ISO 9001:2015 sebesar 0,033, artinya implementasi SMM ISO 9001:2015 mendapati kenaikan satu satuan akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan mendapati penurunan sebesar 0,033.
- b₂= koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,256, artinya ketika kualitas layanan mendapati kenaikan satu satuan akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan mendapati penurunan sebesar 0,256.

Uji Koefisien Determinasi (R²)Tabel 4.5 Uji Koefisien Determinasi (R²)Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.590	.581	1.404

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Implementasi SMM ISO 9001:2015

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

Menampilkan, R Square pada angka 0,590 atau 59% memaparkan X₁, X₂, bersamaan mempengaruhi Y senilai 59%, serta 41% dipengaruhi variabel lain.

**Uji Hipotesis
Uji F (Simultan)**

**Tabel 4.6 Uji F (simultan)
ANOVA**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	257.722	2	128.861	65.370	.000 ^a
	Residual	179.385	91	1.971		
	Total	437.106	93			

a. *Predictors:* (Constant), Kualitas Layanan, Implementasi SMM ISO 9001:2015

b. *Dependent Variable:* Kepuasan Konsumen

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

F tabel = F (k ; n-k) = F (2 ; 92) = 3,095

Berlandaskan tabel diatas, nilai F_{hitung} sebesar 65,370 dimana nilai ini > dari nilai F_{tabel} sebesar 3,095 ($65,370 > 3,095$) dan nilai signifikan F sebesar 0,000, yang mana nilai signifikan sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menerangkan bahwa secara simultan implementasi smm ISO 9001:2015 (X1) dan kualitas pelayanan (X2), mempengaruhi secara signifikan kepuasan *customer*. Maka dari itu, dapat diputuskan kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji t (Parsial)

Tabel 4.7 Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.861	.969		.889	.376		
	Implementasi SMM ISO 9001:2015	.033	.027	.131	1.206	.231	.382	2.617
	Kualitas Layanan	.256	.042	.661	6.081	.000	.382	2.617

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Konsumen

Sumber : Diolah Peneliti (2023)



t tabel = t ($\alpha/2$; n-k-1) = t (0,025 ; 91) = 1,986

Tabel diatas memperlihatkan hasil uji t yang berfungsi untuk menguji pengaruh variabel bebas, yaitu implementasi smm ISO 9001:2015 dan kualitas layanan. Didapatkan nilai t tabel sebesar 1, 986. Berlandaskan hasil uji t diatas, maka dapat disimpulkan:

1. Implementasi SMM ISO 9001:2015

Berlandaskan hasil uji t diatas diperoleh nilai t hitung variabel implementasi smm iso 9001:2015 (1,206) < dari t tabel (1, 986), dengan sig (0,231) > dari(0, 05) maka dari itu Haditolak dan H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel implementasi smm iso 9001:2015 tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Kualitas Layanan

Berlandaskan hasil uji t di atas didapatkan nilai t hitung variabel kualitas layanan (6,081) > dari t tabel (1, 986), dengan sig (0,000) < dari (0,05), maka dari itu H_a diterima dan H_0 ditolak. Jadi diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan mempengaruhi secara signifikan kepada kepuasan *customer*.

Pembahasan

Pada analisis data, variabel implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Namun secara parsial hanya kualitas layanan saja yang memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan pelayanan selalu menunjukkan korelasi linear dengan kepuasan dalam kondisi yang berbeda. Singkatnya, layanan tidak hanya sekedar melakukan apa yang diperlukan guna sebagai strategi pemasaran, layanan adalah paket dalam pertarungan untuk hak timbal balik relatif pelanggan.

Simpulan

Berlandaskan hasil analisis data penelitian dan perhitungan yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel implementasi SMM ISO 9001: 2015 tidak berdampak dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dengan hasil uji t didapatkan nilai t hitung sebesar 1,206 dan nilai signifikan sebesar 0,231, jadi disimpulkan H_a ditolak dan H_0 diterima.
2. Variabel kualitas pelayanan berdampak dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dipastikan dengan hasil uji t diketahui nilai t hitung sebesar 6,081 dan nilai signifikan sebesar 0, 000, jadi disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak.
3. Untuk variabel implementasi smm iso 9001: 2015 dan variabel kualitas pelayanan secara simultan didefinisikan mempunyai dampak terhadap kepuasan pelanggan senilai 59%, sedangkan 41% dipengaruhi oleh variabel yang lainnya.

Saran

Pengkajian ini masih jauh dari sempurna, kiranya penelitian lanjutan dapat melengkapi teori-teori serta mampu mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.

1. Ditemukan indikator "Fokus Pelanggan" pada variabel implementasi sistem manajemen mutu iso yang menyatakan meningkatkan perolehan pangsa pasar indikator (X1.1) tersebut mendapatkan nilai terendah dari responden. Disarankan peneliti lanjutan mampu mengembangkan kuesioner yang ada agar mendapatkan hasil yang akurat.
2. Ditemukan indikator "Reliability (kehandalan)" pada variabel kualitas layanan yang menyatakan kesalahan minimum dalam memberikan layanan indikator (X2.4) tersebut mendapatkan nilai terendah dari responden. Disarankan peneliti lanjutan dapat memperluas indikator dari tiap-tiap variabel agar mendapatkan hasil yang lebih akurat.

3. Ditemukan indikator "atribut dari produk" pada variabel kepuasan konsumen yang menyatakan responden merasa puas dengan keadaan fisik produk PT.SNI indikator (Y.1) tersebut mendapatkan nilai terendah dari responden. Disarankan peneliti lanjutan untuk memperluas sampel penelitian sehingga mendapatkan hasil yang lebih relevan.

Daftar Pustaka

- ISO.(2019). *ISO Annual report 2018 - advancing the global agenda*. 36. https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/aboutISO/annual_reports/en/annual_report_2018_en.pdf.
- Kotler, K. (2018). *Marketing Management: An Asian Perspective - 5th Edition. Marketing-Management*.
- Musqari, N., & Huda, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, 2(1), 34–53. <https://doi.org/10.21070/perisai.v2i1.1469>.
- Nababan, B. O., & Oktaviani, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun pada PT. Taspen. *Global Research on Tourism Development and Advancement*, 12(1). <https://doi.org/10.21632/garuda.4.1.25-53>.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>.
- Saleh, Abdul Rahman. (2015). *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan / penulis, Abdul Rahman Saleh, Sri Rahayu Safitri*. Jakarta : Sagung Seto, 2015.
- Sani, Ridwan, A., Pramuniati, I., & Mucktiany, A. (2015). *Ridwan Abdullah Sani lsa Pramuniati · Anies Mucktiany*. 167.
- Siregar, S. (2016). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, Cv.