



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR IMPLEMENTASI ISO 9001 TERHADAP
KINERJA BISNIS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : BERNIKE ALEXANRIA

NIM : 125110144

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT - SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2015

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : BERNIKE ALEXANRIA
NO. MAHASISWA : 125110144
PROGRAM / JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
MATA KULIAH KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI :ANALISIS FAKTOR – FAKTOR
IMPLEMENTASI ISO 9001 TERHADAP
KINERJA BISNIS PADA PERUSAHAAN
MANUFAKTUR

Jakarta, Juli 2015

Pembimbing,

Hendro Lukman, S.E, M.M, Ak, CPMA, CA, CPA. (Aust.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI**

NAMA : BERNIKE ALEXANRIA
NPM : 125110144
PROGRAM / JURUSAN : S1/AKUNTANSI
BIDANG KONSENSTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS FAKTOR – FAKTOR
IMPLEMENTASI ISO 9001 TERHADAP
KINERJA BISNIS PADA PERUSAHAAN
MANUFAKTUR

TANGGAL: 23 Juli 2015

KETUA PENGUJI:

(Elizabeth Sugiarto Dermawan, S.E., M.Si., Ak., CA.)

TANGGAL: 23 Juli 2015

ANGGOTA PENGUJI:

(Hendro Lukman, S.E, M.M, Ak, CPMA, CA, CPA. (Aust.))

TANGGAL: 23 Juli 2015

ANGGOTA PENGUJI:

(Drs. H. Nazmel Nazir, MBA, Ak.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR IMPLEMENTASI ISO 9001 TERHADAP KINERJA BISNIS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bukti empiris apakah faktor – faktor implementasi ISO 9001 seperti *quality cost*, *customer satisfaction*, *quality improvement* dan *innovation* berpengaruh terhadap kinerja bisnis. Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa perusahaan manufaktur yang ada di Jakarta dan Tangerang. Data primer yang diperoleh diproses dengan SPSS Versi 21. Berdasarkan pada hasil analisis dapat diambil kesimpulan bahwa: *quality improvement* tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis. Sedangkan *quality cost*, *customer satisfaction* dan *innovation* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja bisnis.

The purpose of this research is to give an empirical evidence of factors – factors implementation ISO 9001 such as quality cost, customer satisfaction, quality improvement and innovation have an effect to business performance. Population in this research are some manufactures in Jakarta and Tangerang. This research used primary data from questionnaire. The technique analysis used in this research is SPSS 21. Based on the regression analysis, the conclusion are: quality improvements are not affected to Business Performance. While the effect of quality cost, customer satisfaction and innovation affected to Business Performance.

Keyword: ISO 9001, Quality Cost, Customer Satisfaction, Quality Improvement, Innovation, and Business Performance

KATA PENGANTAR

Pertama, segala puji dan syukur sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penghargaan dan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya diucapkan kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, di antaranya kepada:

1. Bapak Hendro Lukman, S.E, M.M, Ak, CPMA, CA, CPA (Aust.) selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, tenaga, dan pikiran dalam melakukan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat bagi penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Yusi Yusianto, S.E.,M.E selaku Plt. Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Para dosen dan pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara atas bimbingannya dalam memberikan materi perkuliahan yang bermanfaat untuk menambah wawasan penulis.
5. Ibu Theresia Sutini yang membantu kelancaran dalam segala hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi.

6. Seluruh manajer perusahaan manufaktur yang telah memberikan data yang diperlukan oleh penulis selama penulisan skripsi.
7. Seluruh keluarga papi, mami, cici dan koko yang telah memberikan kasih sayang, doa, semangat, motivasi dan dukungan materiil untuk menunjang kebutuhan serta selalu berusaha memenuhi keinginan penulis dari awal perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
8. Elizabeth Priscilla, Freddy Darwin, Vony, Shinta serta teman-teman satu perjuangan dan bimbingan yang telah banyak memberikan doa dan bantuan serta motivasi agar skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Semua pihak yang namanya tidak disebutkan satu per satu yang telah ikut memberikan saran dan semangat bantuan selama penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini belum sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan, maka dari itu penulis sangat menghargai bila ada kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak, agar nantinya karya ini dapat menjadi lebih baik. Penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi pihak-pihak berkepentingan.

Penulis,

Bernike Alexanria

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Ruang Lingkup.....	6
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Pembahasan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Tinjauan Pustaka.....	10
1. Kinerja Bisnis.....	10
2. <i>Quality Cost</i>	11
3. <i>Customer Satisfaction</i>	13

4. <i>Quality Improvement</i>	18
5. <i>Innovation</i>	21
6. ISO 9001	23
7. Penelitian Terdahulu	27
B. Kerangka Pemikiran.....	28
C. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian.....	32
B. Metode Penarikan Sampel	32
1. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	32
2. Operasionalisasi Variabel	33
C. Teknik Pengumpulan Data.....	36
D. Teknik Pengolahan Data.....	37
E. Teknik Pengujian Hipotesis	41

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Unit Observasi	44
B. Analisis dan Pembahasan.....	44
1. Statistik Deskriptif	44
2. Uji Kualitas Data.....	54
3. Uji Asumsi Klasik.....	61

4. Uji Hipotesis	65
------------------------	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	77
-------------------	----

B. Keterbatasan dan Saran	78
---------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	35
Tabel 3.2	Daftar Nama Perusahaan Sampel Penelitian.....	37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2	Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3	Usia	46
Tabel 4.4	Lama Bekerja	47
Tabel 4.5	Jabatan.....	48
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif <i>Quality Cost</i>	49
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	49
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif <i>Quality Improvement</i>	50
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif <i>Innovation</i>	51
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Kinerja Bisnis	51
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen	52
Tabel 4.12	Uji Validitas Pernyataan <i>Quality Cost</i>	55
Tabel 4.13	Uji Validitas Pernyataan <i>Customer Satisfaction</i>	55
Tabel 4.14	Uji Validitas Pernyataan <i>Quality Improvement</i>	56

Tabel 4.15	Uji Validitas Pernyataan <i>Innovation</i>	57
Tabel 4.16	Uji Validitas Pernyataan Kinerja Bisnis	57
Tabel 4.17	Uji Reliabilitas Pernyataan <i>Quality Cost</i>	58
Tabel 4.18	Uji Reliabilitas Pernyataan <i>Customer Satisfaction</i>	59
Tabel 4.19	Uji Reliabilitas Pernyataan <i>Quality Improvement</i>	59
Tabel 4.20	Uji Reliabilitas Pernyataan <i>Innovation</i>	60
Tabel 4.21	Uji Reliabilitas Pernyataan Kinerja Bisnis.....	60
Tabel 4.22	Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.23	Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.24	Uji Heteroskedastitas	65
Tabel 4.25	Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.26	Uji R^2	71
Tabel 4.27	Uji F	72
Tabel 4.28	Perbandingan Penelitian Terdahulu	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model SMM Berdasarkan Proses.....	26
Gambar 2.2	Skema Penelitian.....	30
Gambar 2.3	Model Hipotesis Penelitian	31

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Jawaban Responden
- Lampiran 3 Tanda Terima Kuesioner

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berjalannya waktu, dilihat dari kondisi masyarakat dan di zaman globalisasi saat ini, kebutuhan seseorang semakin meningkat dan bervariasi, ini dikarenakan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, dan selera konsumsi yang selalu berubah-ubah. Hal tersebut menciptakan kesadaran seseorang dalam memilih produk yang berkualitas dengan lebih teliti dan cermat. Pelanggan yang pintar pasti selalu membandingkan kondisi suatu produk dengan produk lain yang sejenis yang dihasilkan oleh perusahaan lain, namun jika yang diinginkan tidak terpenuhi dengan baik maka mereka akan mengkonsumsi produk lain yang sesuai dengan kebutuhan dan selera konsumsi.

Tantangan global yang dihadapi dunia di era globalisasi saat ini tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintah maupun swasta. Hal ini menuntut seluruh pelaku bisnis untuk mempersiapkan diri agar mampu bertahan (*survive*) dalam menghadapi kondisi persaingan yang semakin ketat diantara pelaku bisnis nasional maupun internasional (Psomas, 2009:128). Kondisi tersebut menyadarkan perusahaan akan pentingnya mutu dan usaha untuk meningkatkan daya saing dengan cara melakukan perbaikan secara konsisten dan terus menerus agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. Mutu itu sendiri merupakan keseluruhan corak dan karakteristik dari produk ataupun jasa yang

berkemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi (Heizer & Render, 2010:190).

Salah satu kunci sukses agar dapat bersaing di pasar global adalah kemampuan untuk memenuhi atau melampaui standar-standar yang berlaku. Peningkatan kompetisi global telah menimbulkan pengharapan konsumen yang semakin besar berkaitan dengan kualitas dalam Simmons (1999:2).

Cara lain untuk menghadapi persaingan adalah menjalin hubungan yang baik dengan konsumen. Loyalitas konsumen sangat berperan agar perusahaan tetap dapat bertahan hidup. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk memperoleh suatu jaminan kualitas yang menandakan perusahaan memenuhi standar kualitas yang baik agar dapat membuat konsumen tetap loyal pada produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Untuk menjamin adanya keseragaman dalam kualitas, maka perlu dibentuk standar-standar yang sama pula. Dengan cara ini maka apa yang dianggap sebagai produk yang berkualitas di suatu negara juga akan dapat diterima di negara lainnya. Menanggapi isu tersebut di atas, salah satu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di Negara maju dan bahkan di Negara berkembang adalah ISO 9001:2008 yang merupakan seri-seri dari ISO 9000 yang diakui secara global, yang merupakan standar layanan internasional. *ISO 9001* merupakan standar internasional yang mengatur sistem manajemen mutu (*Quality Management System*) dan sering disebut sebagai *ISO 9001: QMS*. Adapun 2008 menunjukkan tahun revisi, sedangkan ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu hasil revisi tahun 2008. Sistem tersebut merupakan revisi terbaru yang

diterbitkan bulan Desember tahun 2008. Organisasi pengelola standar internasional ini adalah *International Organization for Standardization*, bermarkas di Genewa Swiss, didirikan pada 23 Februari 1947, dan beranggotakan 147 negara, setiap negara diwakili oleh badan standarisasi nasional. Badan standar yang dimaksud tersebut di Indonesia dikenal sebagai Komite Akreditasi Nasional (Setyawan, 2008:1).

Standar dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan mutu yang diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektivitas dan efisiensi organisasi. Pada ISO 9001:2008, setiap proses senantiasa dilakukan melalui perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, melakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai, dan monitoring pelaksanaannya agar benar-benar bisa menuntaskan masalah yang terjadi di organisasi.

Syafrizal (2008:23) menyebut terdapat enam proses bisnis dalam prosedur ISO 9001:2008 yang wajib ditetapkan dan terdokumentasi, yaitu: 1) pengendalian dokumen; 2) pengendalian rekaman; 3) pengendalian produk yang tidak sesuai; 4) audit internal; 5) tindakan koreksi; 6) tindakan pencegahan. Jadi, untuk setiap bidang kegiatan mulai dari tahap perencanaan sampai kepada evaluasi harus mengikuti prosedur dalam melaksanakan pekerjaannya, agar semua kegiatan dapat dipantau dengan baik.

Dalam praktiknya, aktivitas perusahaan yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam berbagai aspek. Pemenuhan kepuasan

konsumen atas produk yang diberikan oleh perusahaan akan berdampak positif pada loyalitas konsumen. Peningkatan kualitas serta pengembangan-pengembangan / inovasi baru dalam sebuah usaha juga dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan. Perolehan dan penerapan sertifikat ISO 9001:2008 diharapkan dapat memicu perkembangan berkelanjutan (*continuous improvements*) terhadap kinerja perusahaan.

Menurut penelitian yang dilakukan PT. Sucofindo dan PUSTAN Departemen Perindustrian dan Perdagangan tahun 1998, dengan responden 150 perusahaan di Indonesia yang telah memperoleh sertifikat ISO 9000, ditemukan fakta perolehan sertifikat ISO 9000 memicu terjadinya beberapa parameter operasi antara lain: peningkatan dokumentasi, peningkatan proses, hubungan kerja yang lebih antar unit kerja, fokus kepada pelanggan, mengurangi *scrap/rework*, peningkatan produktivitas, *concern* terhadap kualitas pelanggan, peningkatan penjualan, alat promosi yang efektif, mengurangi komplain pelanggan dan peningkatan *share* pasar (Pardede, 2009:4). Seperti contoh pada DuPont, ISO 9001 dinyatakan telah meningkatkan pengiriman tepat waktu dari 70 persen menjadi 90 persen, mengurangi waktu siklus dari 15 hari menjadi 1,5 hari, meningkatkan penghasilan dari 72 persen menjadi 92 persen dan mengurangi sepertiga jumlah prosedur uji coba. Dan di Kanada, Toronto Plastics., Ltd, jumlah barang cacat mereka berkurang dari 150.000 per satu juta menjadi hanya 15.000 per satu juta barang setelah setahun mengimplementasikan ISO 9001 (Evans & Lindsay, 2005).

Namun ada juga berbagai kasus yang menimpa perusahaan yang sudah bersertifikasi ISO 9001. Sebagai contoh, pada tahun 2000 PT. Bridgestone

menarik 6,5 juta produk ban nya yang dianggap sebagai ‘produk gagal’ yang mengakibatkan kematian dan kecelakaan (www.forbes.com), pada tahun 2006 juga PT. Megasari Makmur menarik produk andalan yaitu obat nyamuk HIT karena adanya penggunaan zat aktif *Klorpirifos* dan *Diklorvos* yang mengakibatkan gangguan kesehatan pada manusia (www.liputan6.com), serta pada tahun 2015 PT. Kalbe Farma yang diperintahkan oleh BPOM untuk menarik salah satu produk farmasi nya akibat adanya kesalahan dalam kualitas barang yang diberikan (www.kompas.com).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 membawa dampak yang sangat baik bagi perusahaan yang diantaranya peningkatan inovasi produk, meningkatkan produktivitas, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan efisiensi biaya yang akan berdampak pada peningkatan profit dalam jangka panjang akan meningkatkan profitabilitas perusahaan (Pardede, 2009:4). Tapi disisi lain masih terdapat kasus – kasus yang menimpa perusahaan yang sudah mendapatkan ISO 9001, sehingga kedua hal tersebut bertentangan.

Penelitian terhadap implementasi *ISO 9001* di Indonesia pun masih sangat jarang dan sedikit yang membahasnya. Oleh karena itu hal ini mendasari dilakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam skripsi yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR IMPLEMENTASI ISO 9001 TERHADAP KINERJA BISNIS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR”.

B. Identifikasi Masalah

Secara umum tujuan *ISO 9001:2008* dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu secara internal dan eksternal. Berdasarkan *Q International (Quality Management System-Requirement:2000)* tujuan secara internal adalah untuk menghasilkan atau menjamin kesesuaian produk secara konsisten, memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku, serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif. Sedangkan tujuan secara eksternal adalah untuk membuktikan dan mendemonstrasikan kemampuan untuk menghasilkan produk yang konsisten sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan karyawan yang obyektif guna mendapatkan sertifikat kesesuaian dengan standar *ISO 9001:2008*.

Oleh karena belum adanya penelitian yang membahas variabel-variabel terkait di atas maka penelitian mengenai *ISO 9001:2008* perlu dikembangkan lebih lanjut, agar kita dapat mengetahui faktor-faktor pengimplementasian *ISO 9001* apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kinerja bisnis serta dapat menentukan apakah pengimplementasian *ISO 9001* berhasil diterapkan dengan baik atau tidak.

C. Ruang Lingkup

Penelitian ini ingin menyingkap apakah faktor-faktor implementasi *ISO 9001* mempengaruhi secara positif akan kinerja bisnis yang meliputi seperti *customer satisfaction*, *quality improvements*, *quality cost*, dan *innovation*. Namun mengingat adanya keterbatasan waktu penelitian selama dua bulan, dan target kuisisioner maka peneliti hanya menyebarkan kuisisioner kepada perusahaan-

perusahaan manufaktur secara umum dibatasi yang berlokasi di Jakarta dan Tangerang.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: (1) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *quality cost* dan kinerja bisnis; (2) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *customer satisfaction* dan kinerja bisnis; (3) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *quality improvements* dan kinerja bisnis; (4) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara *innovation* dan kinerja bisnis; (5) Apakah pengimplementasian ISO 9001 sudah berhasil diterapkan.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai sejauh mana faktor-faktor implementasi ISO 9001 yang meliputi (1) *quality cost*; (2) *customer satisfaction*; (3) *quality improvements*; dan (4) *innovation* berpengaruh terhadap kinerja bisnis.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan operasional. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah kepada akuntansi manajemen serta memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor implementasi ISO 9001 yang meliputi *quality cost*, *customer satisfaction*, *quality improvements*, dan *innovation* terhadap kinerja bisnis serta memberikan kesimpulan apakah

perusahaan-perusahaan yang menjadi subjek penelitian telah berhasil mengimplementasikan ISO 9001 dengan baik. Secara operasional, penelitian ini bermanfaat sebagai pertimbangan kepada perusahaan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001 mengingat banyaknya dampak positif yang dihasilkan dari pengimplementasian standar ini dan memberikan saran dalam kelanjutan proses implementasi ISO 9001.

F. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini terdiri atas lima bagian. Sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini memuat uraian teori-teori yang mendasari faktor *quality cost*, *customer satisfaction*, *quality improvements*, dan *innovation* terhadap kinerja bisnis, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta pengembangan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang variabel penelitian dan definisi operasionalnya, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisisnya .

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian serta analisis dan pembahasannya sesuai dengan alat pengujiannya dan kaitannya terhadap teori yang berlaku.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ackman, Dan. (2000). *Firestone Tire Blowout Recall Blows Up*.
<http://www.forbes.com/2000/08/18/mu3.html>.
- Ahmed, Pervaiz K, & Shepherd, Charles D. (2010). "*Innovation Management*",
Pearson Education, Inc., New Jersey.
- Al-Refaie, Abbas, Ola Ghnaimat, Ming-Hsien Li. (2012). *Effects of ISO 9001 Certification and KAAE on Performance of Jordanian Firms*. *Jordan Journal of Mechanical and Industrial Engineering*, Vol. 6, No. 1, 45-52.
- Evans, Lindsay. (2005). *The Management and Control of Quality*, Sixth Edition,
THOMSON South-Western, Singapore.
- Fitriasari, Dewi., Kwary, Deni Arnos. (2005). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta :
Salemba Empat.
- Garrison, Ray H., Eric W. Noreen, Peter C. Brewer. (2008). *Akuntansi Manajerial*. Buku Satu, Edisi Sebelas. Nuri Hinduan, penerjemah. Jakarta:
Salemba Empat. Terjemahan dari: *Managerial Accounting Eleventh Edition*.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS 21, Cetakan VI*. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro.
- Gibson, Ivancevich, dan Donnely. (2003). *Organisasi dan Manajemen: Perilaku Struktur*. Jakarta: Erlangga.
- Handi, Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Hasibuan, M. (2007). *Manajemen SDM*, Edisi Revisi. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Heizer, Jay and Render, Barry. 2010. *Manajemen Operasi*. Diterjemahkan oleh:
Dwianoeграhwati dan Indra Almahdy. Edisi 9. Buku 2. Jakarta : Salemba Empat
- Kang Jian, Zhang Xin dan Zheng Zhao-Hong. (2009). *The relationship of customer complaints, satisfaction and loyalty*. *China-USA Business Review*, Dec, Volume 8, No.12 (Serial No.78).
- Sunyoto, Danang. (2013). "*Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*". Jakarta :
Erlangga.

- Kumar, Durai Anand, Dr. V. Balakrishnan. (2011). *A Study on ISO 9001 Quality Management System Certification. Global Journal of Management and Business Research, Vol. 11, Issue 9, 2249-4588.*
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Maharani, Dian. (2015). *Pasien RS Siloam Meninggal, Ini Sanksi untuk PT. Kalbe* <http://health.kompas.com/read/2015/03/24/064452623/Dua.Pasien.Siloam.Meninggal.Ini.Sanksi.untuk.PT.Kalbe>.
- Mangula, Michael Shadrack. (2013). *Effect Of Quality Management Systems (ISO 9001) Certification On Organizational Performance In Tanzania: A Case Of Manufacturing Industries In Morogoro*. International Journal Of Technology Enhancements and Emerging Engineering, Vol 1, Issue 114 ISSN 2347-4289
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Psomas, Evangelos L., and Christos V Fotopoulos. "A Meta Analysis of ISO 9001:2000 Research Findings and Future Research Proposals", International Journal of Quality and Service Sciences, 2009.
- Purwadi, M.Pd. (2012). *ISO 9001: 2008 Document Development Compliance Manual*. Jakarta : Penerbit Media Guru
- Rahmawaty, Penny. (2006). *Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Kasus Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta)*. Jurnal Bisnis dan Akuntansi, Vol. 11, No. 32 Desember, Hlm.211-228.
- Ramadhan, Sayel, Raja Bucheery. (2005). *Quality Management Through ISO Certification and Quality Cost Reporting: A Study Of Bahraini Companies*. International Business & Economics Research Journal, Vol. 4, No. 9.
- Sabran, Bob. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- SCTV, Tim Liputan 6. (2006). *Pembasmi Nyamuk HIT Mulai Ditarik*. <http://news.liputan6.com/read/124232/pembasmi-nyamuk-ihiti-mulai-ditarik>.
- Setyawan, Wawan. "Prinsip Dasar ISO 9001:2008", (online <http://www.brint.com>)

- Simajuntak, Payaman J. (2011). *Manajemen & Evaluasi Kinerja Edisi 3*. FEUI.
- Simmons, Bret L, dan Margareth A White. (1999). “*The Relationship Between ISO 9000 and Business Performance: Does Registration Really Matter?*”, *Journal of Managerial Issues* Vol. XI Number 3 Fall: 330-343.
- Sufren dan Natanael, Yonathan. (2014). *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*. Elexmedia.
- Suhardiman, Budi. (2012). *Studi Pengembangan Kepala Sekolah*. Jakarta : Rineka Cipta
- Suryana, Yuyus., dan Kartib Bayu. (2011). *Kewirausahaan: Pendekatan Karakteristik Wirausahawan Sukses*. Jakarta: Kencana.
- Syafrizal, M. “*Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*”, *Jurnal Manajerial* 4(1), 2008.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Wibowo. (2012). *Manajemen kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Zeithaml, Valarie A. Mry Jo Bitner. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition Hill*. . New York: McGraw