

Analisis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh
gelar sarjana strata- 1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Islam Indonesia



Ditulis oleh :

Nama : Nurma Agung Firmansyah
Nomor Mahasiswa : 13311490
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLMA INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya yang menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 11 April 2017

Penulis



Nurma Agung Firmansyah

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK FEUII**

Disusun Oleh : **NURMA AGUNG FIRMANSYAH**

Nomor Mahasiswa : **13311490**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 16 Mei 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM

Penguji : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

**Analisis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta**

Nama : Nurma Agung Firmansyah
Nomor Mahasiswa : 13311490
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 11 April 2017
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing


Dra. Siti Nurul Ngaini, M.M

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Kedua orang tuaku yang selalu berdoa, dukungan semangat, dan materi yang selalu dapat membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini
- Mbakku yang selalu memberikan semangat, ukungannya dan nasehat
- Teman-teman Giantruck yang selalu memberikan semangat dan dukungan



HALAMAN MOTTO

Berusahalah semaksimal yang kita bisa dan jangan lupa untuk selalu berdoa meminta yang terbaik dari usaha yang telah kita kerjakan



ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang sesuai dengan teori prinsip ISO 9001 dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta, varibale yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sistem manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang meliputi Fokus Pelanggan, Kepemimpinan, pelibatan Orang, Pendekatan Proses, Pendekatan Sistem Pada Manajemen, Perbaikan Berkesinambungan, Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan, dan Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok serta varibale tingkat kualits pelayanan yang diperoleh dari kinerja kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuisioner kepada 170 responden mahasiswa FE UII Yogyakarta. Untuk melihat pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang sesuai dengan teori prinsip ISO 9001 dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta dengan menggunakan analisis Regresi Berganda dan Diagram Cartesius.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta yaitu sebesar 28,3%. Dari kedelapan dimensi Sistem Mnajemen Mutu ISO 9001:2008 yang berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan hanya tiga dimensi yaitu Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok, yang kedua adalah Pendekatan Proses, dan yang ketiga adalah Pendekatan Sistem Pada Manajemen yang lainnya belum dirasakan maksimal dalam meningkatkna kualitas pelayanan FE UII Yogyakarta. Aspek-aspek yang memberikan kepuasan terhadap mahasiswa melalui sarana dan prasarana umum seperti toilet, air, listrik, dll, perhatian dan komunikasi petugas adminsitrasi perpustakaan, materi perkuliahan yang disampaikan sesuai dengan perkembangan yang ada, dosen memberikan peluang diskusi pada mahasiswa jika mahasiswa ingin mengetahui materi lebih datail, Segera ada penggantian jika ada perlengkapan/peralatan kuliah yang mengalami gangguan/kerusakan, ketersediaan fasilitas pelayanan akademik FE UII, perhatian dan komunikasi petugas adminsitrasi keuangan, kondisi perlengkapan dan peralatan kelas

Kata Kunci : Sistem Mnajemen Mutu ISO 9001:2008, Kualits Pelayanan

KATA PENGANTAR

Asalamu' alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas limpahanrahmat serta hidayah- Nya kepada kitas semua. Shalawat serta salam kita curah limpahkan kepada junjungan umat Islam, Rasulullah SAW. Alhamdulillah atas berkah dan pertolongan-Nya.

Akhirnya saya sebagai penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Sistem Mnajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta”. Skripsi ini disusun guna untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S-1) Universitas Islma Indonesia.

Penulis disini menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak bisa lepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan baik secara material maupun non material dari bebagai pihak, penulis mengucapkan terimakasih kepada mereka yang mendukung dan memberikan inspirasi demi selesainya skripsi ini :

1. Allah SWT yang selalu memberika kemudahan dari awal penyusunan skripsi hingga akhir skripsi ini. Berkat bantuan dan Ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Muhammad SAW yang selalu menjadi panutan dalam kehidupan dan semangat untuk dapat terus menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. H. Agus Harjito, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberika ijin untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Sutrisno, MM selaku ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Islam Indonesia
5. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, MM selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas waktu yang dilakukan untuk bimbingan, saran dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Keluarga tercinta : mamahku Mulyani, bapakku Tadjib, mbaku puri yang selalu meberikan doa, material, dukungan dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat Kuliah dari Semester satu hingga seterusnya terimakasih sudah selalu menemani dan mendukung, Giantrha (Agik), Fitra, Ricko.
8. Teman-teman Giantruck
9. Semua pihak yang telah membantu selainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya.

Semua pihak yang dengan tulus dan ikhlas tealh membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, semoga amal kebaikan semua pihak mendapatkan balasannya yang berlipat dari Allah SWT. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan para peminatan yang sama.

Wassalamu' alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 11 April 2017

Penulis

Nurma Agung Firmansyah