

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BAGI WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA
KANTOR PELAYANAN BERSAMA SAMSAT MATARAM**

Siti Yulianah M. Yusuf, SE., MM
Dosen Tetap Prodi Ilmu Administrasi Niaga STIA Mataram
Email : yuliyusuf05@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji seberapa baik pengaruh pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 yang terdiri dari kinerja (*performance*), ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), kehandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi, *service ability*, estetika atau daya tarik, dan persepsi kualitas pada Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram terhadap kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram di Kota Mataram.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Mataram dan sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Alat pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Pengukuran data menggunakan skala likert dan analisis data menggunakan analisis model regresi berganda.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kinerja, keistimewaan tambahan, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, *service ability*, estetika dan persepsi kualitas secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram pada derajat kepercayaan $\alpha = 5 \%$.

Kata Kunci : Sistem Manajemen Mutu, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

This study is carried out to analyze how well of quality management system ISO 9001:2015 by the One-stop Service for Vehicle Documentations Office (Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT) such as performance, features, reliability, compliance with specification, service ability, aesthetics or attraction, and perceived quality of the services quality One-stop Service for Vehicle Documentations Office on the services quality of the automotive taxpayers in Mataram City.

The research population was the whole of automotive taxpayers in Mataram City with a sample of 100 persons. Data were gathered through questionnaires given to the respondents. Measurement of the data used likert scale and the data analysis used multiple regression analysis model.

Results of the data analysis show that simultaneously and partial the performance, features, reliability, compliance with specification, service ability, aesthetics or attraction, and perceived quality have significant affect on the services quality of automotive taxpayers of the One-stop Service for Vehicle Documentations Office of the automotive taxpayers in Mataram City with a degree of confidence of $\alpha = 5 \%$.

Keywords : Quality Management System, Service Quality.

A. PENDAHULUAN
1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, secara cepat, tepat, mudah dan akuntabel, Kantor pelayanan bersama Samsat Mataram berusaha melakukan pembenahan, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih baik dan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban kesamsatannya.

Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas secara bersama-sama dalam satu atap yang terdiri dari 3 (tiga) instansi, yaitu Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Mataram, yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pembenahan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menerapkan standar layanan manajemen ISO. Usaha pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan melengkapi sumber daya fisik antara lain, ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang informasi, arena bermain anak serta ruang ibu menyusui, ruang *workshop* TNKB dan BPKB, ruang pelayanan mutasi, ruang pelayanan penomeran dan Rubentina (rubah bentuk dan ganti warna), ruang cek fisik kendaraan, ruang blangko dan tempat parkir kendaraan. Ruangan-ruangan tersebut *didesign* dengan *layout* yang lebih teratur dengan menambahkan fasilitas tempat duduk untuk mengantri, pendingin ruangan, papan yang menjelaskan keberadaan loket-loket pelayanan serta syarat-syarat kelengkapan administrasi, sehingga diharapkan wajib pajak merasa nyaman dan jelas terhadap biaya-biaya serta proses administrasi yang harus dilakukan.

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah standar yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu. Standar ini membantu bisnis dan organisasi untuk menjadi lebih efisien dan meningkatkan kepuasan masyarakat. SAMSAT Mataram sebagai salah satu organisasi pelayanan publik menerapkan sistem manajemen ISO 9001:2015 ini.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2007: 213).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparaturnegara bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya (Mahmudi, 2007:213).

Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram dalam usaha peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, telah membuat sistem *online* SAMSAT serta ditambahkannya gerai-gerai SAMSAT baru, seperti SAMSAT XL Tunai yang berkerja sama

dengan salah satu *Provider* di Kota Mataram. Selain itu SAMSAT *Corner* yang dibuka di Lombok Epicentrum Mall, SAMLING (SAMSAT Keliling), SAMSAT *Weekend* serta *Drive Thru* yang tersebar di beberapa tempat di Kota Mataram.

Adanya kenaikan tarif biaya pengurusan surat kendaraan bermotor untuk penerimaan negara bukan pajak (PNBP), tentu harus diikuti dengan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Untuk itu Samsat Mataram mulai melakukan pembenahan.

Menurut Brady dan Cronin (dalam Remiasa: 2007:73) untuk mengukur kualitas pelayanan terdiri dari tiga dimensi, yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Kualitas interaksi yaitu kualitas yang berhubungan erat dengan bagaimana proses layanan itu disampaikan yaitu dilihat dari proses interaksi staf penyedia layanan terhadap wajib pajak, seperti: keramahan, kesopanan, ramah dan simpatik, tanggap, lues/penampilan dan kepribadiaanya, terpercaya, terampil dan cekatan dalam bekerja, cakap dan disiplin, berpengetahuan, berwawasan luas dan penguasaan bahasa (Kepmenpan No.Kep/25/2/M.pan/2004). Terlebih lagi, SAMSAT Mataram merupakan barometer bagi pelayanan SAMSAT lainnya di seluruh Nusa Tenggara Barat.

Selain itu masalah lama antrian masyarakat yang mengurus perpanjangan STNK, mutasi STNK dan Balik Nama tidak luput dari pembenahan. Bersama pihak terkait lainnya yaitu Direktorat Lalulintas (Ditlantas) Polda NTB, dan PT Jasa Raharja, akan menata sistem pelayanan, sehingga antrian panjang tidak terlihat lagi. Pembenahan ini dilakukan agar pelayanan lebih baik, masyarakat lebih nyaman serta biaya lebih transparan. Sehingga SAMSAT Mataram dapat melaksanakan manajemen mutu sehingga mendapatkan sertifikat ISO 9001:2015.

Data terbaru jumlah wajib pajak yang terdata di SAMSAT Mataram hingga bulan Agustus tahun 2017, yang terdiri dari pengguna roda dua (R2) dan pengguna roda empat (R4).

Jenis Kendaraan	Warna TNKB			Jumlah
	Hitam	Merah	Kuning	
Kendaraan Roda Dua (R2)	203.695 Unit	4.306 Unit	-	208.001 Unit
Kendaraan Roda Empat (R4)	41.547 Unit	1.869 Unit	4.274 Unit	47.690 Unit

Sumber: UPTB-UPPD Mataram

Data diatas menunjukkan jumlah pengguna kendaraan bermotor hingga bulan Agustus 2017 untuk roda dua (R2) sebanyak 208.001 unit yang terdiri dari pengguna kendaraan dengan warna TNKB hitam sebanyak 203.695 unit, dan kendaraan dengan warna TNKB merah sebanyak 4.306 unit. Untuk kendaraan roda empat (R4) sebanyak 47.690 unit yang terdiri dari kendaraan dengan warna TNKB hitam sebanyak 41.547 unit, kendaraan dengan warna TNKB merah sebanyak 1.869 unit, dan kendaraan dengan warna TNKB kuning sebanyak 4.274 unit.

Menurut Schnaars (1991) yang dikutip oleh Tjiptono (1997:24) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Kotler (2009:177) mendefinisikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Selanjutnya dijelaskan pula oleh Kotler, jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari Sistem Manajemen Mutu yang terdiri dari kinerja, keistimewaan tambahan, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, *service ability*, estetika dan persepsi kualitas terhadap Kualitas pelayanan Samsat Mataram bagi wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Mataram.
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial dari Sistem Manajemen Mutu yang terdiri dari kinerja, keistimewaan tambahan, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, *service ability*, estetika dan persepsi kualitas terhadap Kualitas pelayanan Samsat Mataram bagi wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Mataram.

3. Tinjauan Pustaka

a. Sistem Manajemen Mutu ISO

Pengertian Sistem Manajemen Mutu menurut Gasperz (2002;10) merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan atau organisasi. Sistem Manajemen Mutu mendefenisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar.

Sistem Manajemen Mutu menjelaskan bahwa ISO 9001:2015 berhubungan dengan Sistem Manajemen Mutu. Sistem Manajemen Mutu dibentuk dari struktur organisasi, dokumentasi, prosedur dan alat-alat yang terdapat di dalam organisasi. Dan tujuannya adalah untuk memberikan transparansi mengenai struktur organisasi, prosedur, dan alat-alat organisasi yang kemudian dapat memberi kepuasan kepada konsumen.

Dalam hal ini dari dua pengertian yang telah disebutkan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa sistem manajemen mutu merupakan suatu alat yang diterapkan dalam suatu organisasi, yang diterapkan untuk memberikan suatu transparansi mengenai aktivitas dalam organisasi. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kepuasan, dan dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan dan pasar.

Mutu dipertunjukkan oleh produsen yang mempunyai sistem, dikenal dengan sistem jaminan mutu yang memungkinkan ketetapan produksi barang dan jasa pada standar atau syarat khusus.. Pandangan kualitas ini kadang-kadang disebut kualitas nyata. Kualitas nyata adalah dasar dari sistem jaminan mutu . Garvin menggambarkan tujuh dimensi mutu yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, terutama untuk suatu output. Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi dari produk.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik pelengkap,
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kegagalan,
4. Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejumlah karakteristik desain dan operasi memenuhi standar - standar yang telah ditetapkan,
5. *Service ability* menyangkut kompetensi,
6. Estetika atau daya tarik dari suatu produk,
7. Kualitas yang dipersepsikan, yaitu citra dan reputasi output serta tanggung jawab lembaga kepada output.

b. Kualitas Jasa

Berbeda dengan produk, penilaian kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen dalam hal ini wajib pajak, merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

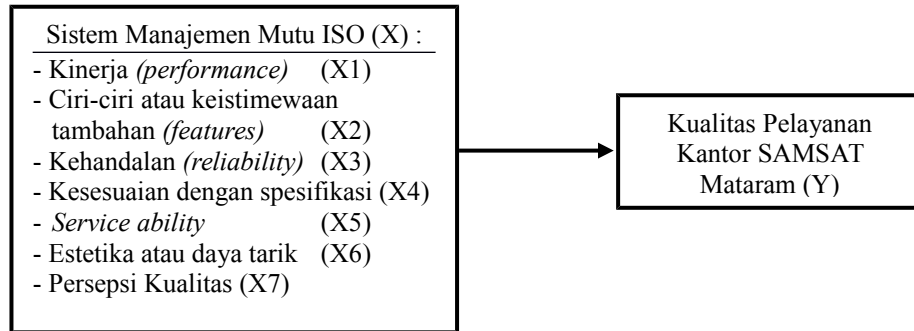
Pada prinsipnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan pelayanan. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2004; 260), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Konsep *Perceived Service Quality* merupakan bagian persepsi yang menyoroti kualitas layanan secara khusus. Tentunya kualitas berdasarkan persepsi pelanggan. *Perceived Service Quality* menurut Zeithaml (dalam Remiasa: 2007, 72) merupakan dasar dari terbentuknya sebuah kualitas dan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Pelanggan adalah subjek yang menilai dan mengevaluasi sebuah kualitas layanan yang didasarkan pada: 1) kualitas interaksi, 2) kualitas lingkungan fisik, 3) kualitas hasil. Dengan mengevaluasi kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil maka akan terbentuk sebuah persepsi pelanggan tentang kualitas layanan secara keseluruhan.

1. Kualitas Interaksi yaitu kualitas yang berhubungan erat dengan bagaimana proses layanan itu disampaikan yaitu dilihat dari proses interaksi staf penyedia layanan terhadap pelanggannya. Dan proses interaksi tersebut dapat dilihat dari bagaimana cara staf bersikap, berperilaku terhadap pelanggannya serta keahlian yang mereka miliki. Kualitas interaksi digambarkan dalam tiga subdimensi yaitu; sikap, perilaku, dan keahlian.
2. Kualitas Lingkungan Fisik yaitu sebuah kualitas yang ada di dalam lingkungan di mana proses pelayanan itu terjadi dan kualitas ini digambarkan dalam tiga subdimensi yaitu: kondisi lingkungan, desain, dan faktor sosial.
3. Kualitas Hasil yaitu apa yang pelanggan dapatkan ketika proses produksi servis dan interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan selesai dan kualitas ini digambarkan dalam tiga subdimensi yaitu: waktu tunggu, bentuk nyata dan valensi.

c. Kerangka Konseptual

Untuk menggambarkan dimensi sistem manajemen mutu dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dapat dilihat dengan pendekatan skematis sebagai berikut:



d. Hipotesis

Dari uraian yang ada, maka dapat merumuskan hipotesis, yaitu:

1. Di duga bahwa unsur sistem manajemen mutu yang terdiri dari kinerja, keistimewaan tambahan, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, *service ability*, estetika dan persepsi kualitas berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan Samsat Mataram bagi wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Mataram.
2. Di duga bahwa unsur sistem manajemen mutu yang terdiri dari kinerja, keistimewaan tambahan, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, *service ability*, estetika dan persepsi kualitas berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap Kualitas pelayanan Samsat Mataram bagi wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Mataram.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yang bersifat asosiatif sebab-akibat (kausalitas) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang lain. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala (Sugiyono, 2005: 11).

Populasi penelitian adalah seluruh anggota masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor dan terdaftar pada Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram. Karena jumlah wajib pajak yang cukup besar, yaitu sebesar 255.691 unit (dapat dilihat pada data diatas yang terdiri dari kendaraan roda empat (R4) berjumlah 47.690 unit dan roda dua (R2) berjumlah 208.001 unit hingga bulan Agustus 2017), maka dilakukan pengambilan sampel atau *sample survey* sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *accidental sampling*. Artinya yang menjadi responden adalah siapa saja yang ditemui peneliti ketika menyebarkan kuesioner, dan merupakan wajib pajak yang memiliki kendaraan secara pribadi serta setidaknya pernah melakukan pembayaran pajak sebanyak dua kali pada Kantor Samsat Mataram.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) adalah sistem manajemen mutu yang terdiri dari: kinerja, keistimewaan tambahan, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, *service ability*, estetika dan persepsi kualitas, sedangkan variabel terikatnya (*dependent variable*) adalah Kualitas Pelayanan kantor SAMSAT Mataram.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

C.1. Hasil Estimasi Regresi Linear Berganda

Berikut merupakan hasil Estimasi Regresi Linear berganda:

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	,012	,426		,027	,978		
	Kinerja (Performance)	,128	,062	,171	2,066	,042	,838	1,193
	Keistimewaan Tambahan (Features)	,155	,077	,184	2,021	,046	,695	1,438
	Kehandalan (Reliability)	,206	,090	,198	2,283	,025	,763	1,311
	Kesesuaian	,210	,084	,205	2,500	,014	,856	1,168
	Service (Ability)	,142	,062	,194	2,298	,024	,806	1,240
	Estetika	,124	,062	,169	1,990	,050	,800	1,250
	Persepsi Kualitas	,113	,056	,170	2,006	,048	,800	1,249
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan								

Dari data diatas dapat diperoleh hasil estimasi persamaan regresi bergandanya sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

Bentuk persamaannya:

$$\hat{Y} = 0,12 + 0,128 X_1 + 0,155 X_2 + 0,206 X_3 + 0,210 X_4 + 0,142 X_5 + 0,124 X_6 + 0,113 X_7 + e$$

Nilai konstanta (α) sebesar 0,12 artinya ketika variabel kinerja (X_1), keistimewaan tambahan (X_2), kehandalan (X_3), kesesuaian dengan spesifikasi (X_4), service ability (X_5), estetika (X_6), serta persepsi kualitas (X_7) diasumsikan sama dengan nol, maka Kualitas Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram akan berubah sebesar 0,12 persen. Makna 0,12 persen berarti jika pihak kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram memberikan pelayanan terbaik berupa kinerja, keistimewaan tambahan, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, *service ability* (X_5), estetika (X_6), serta persepsi kualitas (X_7) terhadap wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa puas pada kualitas pelayanan dari Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram.

C.2. Hasil Estimasi Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7,578	7	1,083	11,619	,000 ^b
Residual	8,572	92	,093		
Total	16,150	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Persepsi Kualitas, Keistimewaan Tambahan (Features), Service (Ability), Kesesuaian, Kinerja (Performance), Estetika, Keandalan (Reliability)

Hasil estimasi pada persamaan diatas, menunjukkan pengaruh yang signifikan secara bersama (simultan) antara variabel kinerja (X1), keistimewaan tambahan (X2), keandalan (X3), kesesuaian dengan spesifikasi (X4), service ability (X5), estetika (X6), serta persepsi kualitas (X7) terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung > F tabel pada $\alpha = 1$ dan 5% ($11,619 > 2,10$) atau dengan melihat p-value < 5% atau 0,05 ($0,000 < 0,05$).

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil kajian setelah menguji dan menganalisis pengaruh sistem manajemen mutu yang terdiri dari kinerja, keistimewaan tambahan, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, *service ability*, estetika dan persepsi kualitas terhadap Kualitas pelayanan Samsat Mataram bagi wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Mataram., selanjutnya ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Unsur sistem manajemen mutu ISO yang terdiri dari variabel variabel kinerja (X1), keistimewaan tambahan (X2), keandalan (X3), kesesuaian dengan spesifikasi (X4), service ability (X5), estetika (X6), serta persepsi kualitas (X7), secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram (Y).
2. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis. Proses dokumentasi dalam ISO 9001:2015 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan mutu telah direncanakan dengan baik.
3. Memberikan pelatihan secara sistematis kepada seluruh karyawan dan pimpinan organisasi melalui prosedur-prosedur dan instruksi-instruksi yang terdefinisi secara baik.
4. Terjadi perubahan positif dalam hal kultur mutu dari anggota organisasi, karena manajemen dan karyawan terdorong untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001:2015 yang umumnya hanya berlaku tiga tahun.

E. DAFTAR PUSTAKA

Gasperz, Vincent, 2002. *ISO 9001 : 2000 and Continial Quality Improvement*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Kesembilan PT. Prenhallindo, Jakarta
- _____, dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Indeks, Jakarta.
- Lovelock and Wright, 2002. *Principle Of Service Marketing, And Management*. Prentice Hall International Inc. New Jersey.
- Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit Dan Pencetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, YKPN Yogyakarta.
- Nguyen Nha and Gaston Leblanc, 2002. *Contact Personel, Physical Environment and Perceived Corporate Image Of Intangible Services By New Clients*. International Journal Of Service Industry Management, 13: 244-262.
- Remiasa, Marcus, 2007. *Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Coffe Shop Asing dan Coffe Shop Lokal*. Program Manajemen Perhotelan. Universitas Kristen Petra.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.