



Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran Di PT Industri Kapal Indonesia

Nurul Nafisha B.Dg.Ngila¹, MAhyus²

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Prodi Ilmu Administrasi Bisnis
Universitas Islam Makassar

Email : mahyusdty@uim-makassar.ac.id

Keywords:

ISO 9001:2015,
Marketing,
Quality.

Kata Kunci:

ISO 9001:2015,
Mutu, Pemasaran

ABSTRACT

PT Industri Kapal Indonesia (Persero) in Makassar City is one of the State-Owned Enterprises (BUMN) engaged in shipbuilding and ship repair. The objective of this study is to analyze the implementation of the ISO 9001:2015 quality management system at PT Industri Kapal Indonesia (Persero) Makassar, particularly in the field of marketing, as well as to identify the obstacles encountered in applying the standard. This research is descriptive in nature, employing qualitative analysis methods. Data collection was conducted through observation, in-depth interviews, and documentation with informants selected through purposive sampling. The study shows that the implementation of ISO 9001:2015 has had a positive impact on improving service quality, which in turn increases customer trust and expands market share. However, the study also identifies several obstacles, such as a lack of in-depth understanding of the ISO standards, resistance to change, and limited resources. The implications of this research highlight the importance of top management commitment, continuous training, and effective communication to ensure the successful implementation of ISO 9001:2015 in supporting marketing activities. Marketing management plays a crucial role in the implementation of the system by identifying market conditions and demands and designing strategies to achieve the company's targets. This study contributes to the understanding of the challenges and opportunities in implementing quality management systems in the Indonesian maritime industry.

ABSTRAK

PT Industri Kapal Indonesia (Persero) Kota Makassar adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan dan perbaikan kapal, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada PT. Industri Kapal Indonesia (persero) Kota Makassar terkhususnya dalam bidang pemasaran serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam menerapkan standar tersebut. Jenis penelitian yang dilakukan

adalah deskriptif, dengan analisis menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara yang mendalam, dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive sampling. penelitian menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperluas pangsa pasar. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa hambatan, seperti kurangnya pemahaman yang mendalam tentang standar ISO, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan sumber daya. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya komitmen manajemen puncak, pelatihan yang berkelanjutan, dan komunikasi yang efektif untuk memastikan keberhasilan penerapan ISO 9001:2015 dalam menunjang pemasaran. Manajemen pemasaran sangat berperan penting dalam implementasi sistem untuk mengetahui kondisi dan permintaan pasar serta merancang strategi untuk mencapai target perusahaan. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman tentang tantangan dan peluang dalam penerapan sistem manajemen mutu di industri maritim Indonesia.

A. PENDAHULUAN

Dalam Industri Perkapalan yang semakin kompetitif, kualitas jasa menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Saat ini konsumen tidak hanya mempertimbangkan harga Layanan yang kompetitif, tetapi juga mengutamakan kualitas yang konsisten dan layanan yang memuaskan. Perusahaan harus mampu mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan bertahan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya. (Nurhaedah, 2024). Oleh karena itu, penerapan sistem manajemen mutu yang efektif menjadi sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saingnya di pasar.

Manajemen mutu merupakan pendekatan menyeluruh yang menjadi fondasi penting dalam meningkatkan keberhasilan dan daya saing organisasi di tengah dinamika industri saat ini. Menurut penelitian Ramadhany dan Supriono dalam (Zalza Amanda et al), dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di dalam perusahaan jasa merupakan langkah yang tepat untuk mempertahankan persaingan bisnis. Dalam rangka menjawab ekspektasi pelanggan yang terus berkembang, konsep ini mendorong perusahaan untuk terus melakukan identifikasi, evaluasi, serta perbaikan berkelanjutan terhadap setiap proses operasional. ISO (International Organization for Standardization) mendefinisikan sistem manajemen mutu sebagai kerangka kerja yang membantu organisasi dalam mengelola dan menjamin mutu dari produk maupun layanan yang dihasilkan. Oleh karena itu kualitas merupakan suatu istilah relatif yang sangat bergantung pada situasi. (Asti Nuryani, 2010).

ISO adalah sebuah organisasi non-pemerintahan dan standar yang dikembangkannya sering menjadi dasar hukum melalui perjanjian atau standar

nasional, yang memberikan pengaruh sangat besar dari pada kebanyakan organisasi non-pemerintahan yang lainnya (Humairo et al., 2023). ISO 9000 series merupakan standar internasional mengenai sistem manajemen mutu. Standar ini juga berisi unsur-unsur legal wajib yang bertujuan untuk menciptakan rasa nyaman bagi perusahaan (Suryana et al., 2019). ISO 9001:2015 merupakan salah satu kerangka standar manajemen mutu yang diakui secara internasional, dengan menerapkan ISO 9001, perusahaan dapat mencapai manfaat ini secara holistic yang tidak hanya berdampak pada kualitas produk atau layanan, tetapi juga pada hubungan pelanggan, efisiensi operasional, dan kesejahteraan karyawan. (Aurelia et al 2024)

Menurut Gandara & Hasibuan, (2020) penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 sifatnya sukarela dan B to B (Business to Business) artinya bukan pemenuhan terhadap persyaratan perundang-undangan, sehingga Perusahaan yang menerapkan ISO 9001:2015 motivasi awalnya adalah untuk memenuhi persyaratan pelanggan. Sistem manajemen mutu memberikan gambaran organisasi dalam menerapkan praktik-praktik manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau pasar. Dalam kaitan ini terdapat beberapa karakteristik umum manajemen mutu (Ridson Wartuny et al., 2018). Persaingan yang ketat diantara perusahaan membuat perusahaan memikirkan berbagai cara agar mendapatkan pelanggan dan tetap mempertahankannya (Ernawati, 2024)

Namun, penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memerlukan kerja sama dan dukungan dari setiap departemen dalam organisasi, dimulai dari manajemen puncak hingga karyawan operasional. Selain itu, memiliki pemahaman yang menyeluruh tentang bagaimana standar ini dapat diterapkan secara efektif dalam proses bisnis suatu perusahaan sangat penting untuk keberhasilannya. Oleh karena itu, diperlukan analisis secara detail terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Industri Kapal Indonesia (Persero) guna mengetahui seberapa baik penerapan tersebut dapat menunjang strategi pemasaran produk dan jasa perusahaan serta kontribusinya terhadap peningkatan dalam volume penjualan di pasar agar bisnis yang dilakukan berjalan dengan standar yang sudah di rencanakan dan tidak memperoleh kegagalan, mengurangi sebagian dari biaya mutu dan juga dapat membantu perusahaan memimpin persaingan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik purposive sampling untuk menganalisis penerapan ISO 9001:2015 di PT Industri Kapal Indonesia (Persero) Makassar. Penelitian dilakukan selama 30 hari melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Pemilihan lokasi didasarkan pada pengalaman magang peneliti yang memberikan wawasan langsung terhadap operasional dan budaya kerja perusahaan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Industri Kapal Indonesia telah bersertifikat ISO 9001:2015 sejak Juli 2018 melalui audit oleh Tim SBU Sertifikasi dan Eco Framework (SERCO). Pengamatan terhadap penerapan sistem ini menunjukkan temuan relevan terkait efektivitasnya dalam mendukung pemasaran perusahaan, mencakup aspek prosedur kerja, dokumentasi mutu, audit internal, dan strategi pemasaran. Proses jasa perbaikan kapal di PT Industri Kapal Indonesia memakan waktu 20–

25 hari, dengan keterlambatan sering disebabkan oleh kurangnya bahan baku, sehingga diperlukan perbaikan dalam manajemen rantai pasokan. Meskipun demikian, perusahaan tetap berkomitmen pada kepuasan pelanggan. Penerapan ISO 9001:2015 membantu meningkatkan kualitas layanan melalui pengendalian mutu yang ketat dan menjadi nilai tambah dalam strategi pemasaran. Sertifikasi ini juga memperkuat kepercayaan pelanggan, sementara umpan balik pelanggan dimanfaatkan untuk perbaikan layanan dan penyesuaian terhadap kebutuhan pasar. Dari informasi yang diperoleh melalui wawancara berikut:

“..Menurut pandangan saya, ISO 9001:2015 memberikan dampak positif yang signifikan pada pemasaran kami. Pertama, sertifikasi ini meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang kami tawarkan. Ini menjadi nilai jual yang kuat. Kami melihat adanya peningkatan dalam tingkat konversi calon pelanggan menjadi pelanggan karena mereka merasa lebih yakin dengan jaminan mutu yang kami miliki. Selain itu, pelanggan yang sudah ada juga cenderung lebih loyal dan melakukan perbaikan berulang karena mereka merasakan konsistensi kualitas. Dalam beberapa tender atau kerjasama, sertifikasi ISO 9001:2015 juga menjadi persyaratan wajib atau memberikan nilai tambah yang signifikan. ISO 9001:2015 juga membantu kami dalam menstandarisasi proses pemasaran dan memastikan bahwa setiap kegiatan pemasaran dilakukan dengan cara yang terstruktur dan terukur. Kami memiliki dokumentasi yang jelas mengenai strategi, pelaksanaan, dan evaluasi pemasaran. Hal ini membantu kami untuk lebih efisien dan efektif dalam mencapai target pemasaran. Selain itu, fokus pada kepuasan pelanggan dalam ISO 9001:2015 mendorong kami untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan, yang pada akhirnya berdampak positif pada citra perusahaan. (Ibu Isma- Manager Pemasaran).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Penerapan ISO 9001:2015 di perusahaan tidak hanya meningkatkan sistem dokumentasi dan manajemen mutu, tetapi juga membawa dampak nyata terhadap kinerja setiap departemen, baik dari sisi internal (efisiensi kerja) maupun eksternal (kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan). Serta prosedur standar operasi (SOP) di setiap tahap perbaikan dapat mengurangi cacat dalam layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tantangan dan Hambatan dalam Penerapan ISO 9001:2015 di PT Industri Kapal Indonesia Makassar

Berdasarkan hasil observasi di PT Industri Kapal Indonesia Makassar, penerapan ISO 9001:2015 telah dilakukan secara menyeluruh, namun tidak terlepas dari berbagai tantangan di lapangan. Salah satu hambatan utama adalah belum meratanya pemahaman karyawan terhadap pentingnya sistem manajemen mutu, terutama di level operasional. Beberapa bagian masih mengalami kesulitan dalam menyesuaikan kebiasaan kerja dengan prosedur standar yang ditetapkan. Meskipun demikian, komitmen manajemen dalam menjaga standar mutu tetap tinggi. Pelatihan dan sosialisasi terus dilakukan, dan budaya kerja berbasis mutu secara perlahan mulai tertanam. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada hambatan, perusahaan tetap konsisten menjalankan sistem ISO sebagai bagian dari proses peningkatan kualitas layanan dan daya saing.

Berikut adalah hasil wawancara dengan Informan:

"Pasti ada hambatan dan tantangan dari karyawan yang berusia 40 tahun ke atas yang kesulitan beradaptasi dengan perubahan. Selain itu, perusahaan pernah berhenti merekrut selama 10 tahun, jadi jauh regenerasinya sehingga lumayan susah juga untuk merubah sistem." (Ibu Isma- Manager Pemasaran)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 di PT Industri Kapal Indonesia Makassar berjalan cukup baik, namun masih menghadapi beberapa tantangan. Hambatan utama meliputi kurangnya pemahaman awal terhadap prosedur standar, kesulitan dalam penyesuaian dokumentasi, serta inkonsistensi pelaksanaan di lapangan. Meski begitu, sebagian besar Informan menyatakan bahwa seiring waktu, kebiasaan kerja mulai menyesuaikan dengan standar ISO, terutama berkat dukungan pelatihan, sosialisasi, dan koordinasi antar divisi. Komitmen perusahaan untuk terus memperbaiki sistem mutu menjadi kunci utama dalam mengatasi hambatan tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja di departemen pemasaran PT Industri Kapal Indonesia. Hal ini sejalan dengan teori manajemen mutu yang menyatakan bahwa standardisasi proses melalui ISO 9001:2015 dapat mengurangi variasi dan inefisiensi dalam operasional (Gaspersz, 2011) dalam (Fitri, et al 2018). Dengan adanya prosedur yang terdokumentasi dan terstruktur, setiap anggota departemen memiliki pemahaman yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab mereka, sehingga alur kerja menjadi lebih lancar dan terkoordinasi. Penerapan ISO 9001:2015 di PT Industri Kapal Indonesia membantu departemen pemasaran dalam menetapkan sasaran mutu yang terukur, memantau kinerja secara berkala, serta mengambil tindakan korektif. Sistem manajemen mutu ini juga berkontribusi pada pencapaian target dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Meskipun memberikan dampak positif, penerapan ISO 9001:2015 juga menghadapi tantangan, terutama dalam hal adaptasi karyawan. Beberapa karyawan mungkin mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan prosedur dan persyaratan baru. Salah satu penyebab kegagalan yang dialami oleh perusahaan dalam melakukan perubahan menurut Kotter (1996) dalam (Gunawan, et al 2010) adalah tidak terbentuknya koalisi yang cukup kuat diantara orang-orang yang mempunyai wewenang dan kemampuan untuk mendorong perubahan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan dalam memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada karyawan agar mereka dapat memahami dan menerapkan ISO 9001:2015 dengan baik.

Salah satu tantangan yang dihadapi adalah adanya pembaruan pada standar ISO 9001:2015. Standar ini bersifat fleksibel dan terus mengalami penyesuaian secara berkala agar tetap relevan dengan perkembangan zaman. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk senantiasa mengikuti perkembangan tersebut dan melakukan pembaruan pada sistem manajemen mutu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi ini mencerminkan penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan yang merupakan inti dari ISO 9001:2015.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, PT Industri Kapal Indonesia telah menerapkan proses evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Proses ini melibatkan audit internal, audit eksternal, tinjauan manajemen, dan umpan balik dari pelanggan. Hasil evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan mengambil tindakan korektif yang tepat.

Standar ini menerapkan pendekatan proses, yang menggabungkan siklus Rencana–Lakukan–Periksa Tindaki” atau “Planning-Do-Checking-Acting” PDCA dan “pemikiran berbasis risiko”.(Nyoman Murdana and Pandanga, 2023)

Hasil temuan ini relevan dengan pertanyaan penelitian yang diajukan, yaitu bagaimana penerapan ISO 9001:2015 terhadap kinerja departemen pemasaran PT Industri Kapal Indonesia dan apa saja hambatan untuk perusahaan terkhususnya departemen pemasaran. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja dan pencapaian sasaran mutu, meskipun terdapat tantangan dan hambatan yang perlu diatasi. Temuan ini didukung oleh teori dan literatur yang relevan, seperti teori manajemen mutu, pemasaran, dan konsep perbaikan berkelanjutan. Penerapan ISO 9001:2015 sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen mutu yang menekankan pada standardisasi proses, fokus pada pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil analisis, penulis beropini bahwa penerapan ISO 9001:2015 merupakan langkah yang tepat bagi departemen pemasaran PT Industri Kapal Indonesia. Meskipun terdapat tantangan, manfaat yang diperoleh jauh lebih besar. Dengan adanya sistem manajemen mutu yang terstruktur dan terdokumentasi, departemen pemasaran dapat meningkatkan efisiensi kerja, mencapai sasaran mutu, dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pelanggan. Secara keseluruhan, hasil interpretasi data menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di departemen pemasaran PT Industri Kapal Indonesia memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja dan pencapaian sasaran mutu. Meskipun terdapat tantangan dalam hal adaptasi karyawan dan pembaruan standar, proses evaluasi dan perbaikan berkelanjutan membantu setiap departemen dalam mencapai target perusahaan.

Temuan ini memiliki implikasi praktis bagi perusahaan lain yang ingin menerapkan ISO 9001:2015. Perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor seperti adaptasi karyawan, pembaruan standar, dan proses evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar penerapan ISO 9001:2015 dapat berjalan efektif dan memberikan manfaat yang optimal.

D. SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap efisiensi kerja dan pencapaian sasaran mutu di departemen pemasaran PT IKI. Secara umum, temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 telah memberikan dampak positif yang signifikan. Standardisasi proses dan dokumentasi yang terstruktur telah meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi variasi, dan memfasilitasi koordinasi yang lebih baik di antara anggota departemen.

Secara spesifik, penelitian ini menjawab pertanyaan mengenai penerapan standar. Hasil wawancara dan analisis data menunjukkan bahwa adanya prosedur yang jelas dan terdokumentasi memungkinkan setiap karyawan untuk memahami peran dan tanggung jawab mereka dengan lebih baik, sehingga alur kerja menjadi lebih lancar dan efektif. Selanjutnya, penelitian ini juga mengkonfirmasi bahwa penerapan ISO 9001:2015 berkontribusi pada pencapaian sasaran mutu. Dengan adanya target yang terukur dan pemantauan kinerja secara berkala, departemen pemasaran dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengambil tindakan korektif yang tepat waktu. Namun, penelitian ini juga menemukan adanya tantangan dan hambatan dalam proses adaptasi karyawan terhadap perubahan

yang dibawa oleh ISO 9001:2015. Beberapa karyawan mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan prosedur baru dan persyaratan yang lebih ketat. Selain itu, pembaruan standar yang terus-menerus juga menjadi tantangan, yang memerlukan upaya berkelanjutan dalam pelatihan dan sosialisasi.

Saran untuk PT Industri Kapal Indonesia Dalam mengatasi tantangan dalam adaptasi karyawan terhadap prosedur baru, perusahaan perlu secara rutin mengadakan pelatihan dan sosialisasi mengenai ISO 9001:2015. Pelatihan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga harus menekankan pentingnya kualitas dan peran setiap individu dalam sistem manajemen mutu. Koordinasi yang baik antar anggota tim menjadi salah satu kunci keberhasilan implementasi sistem mutu. Oleh karena itu, penting untuk memperkuat komunikasi internal melalui forum diskusi rutin, laporan berkala, serta feedback dua arah antara manajemen dan staf. Dengan demikian, potensi penyimpangan dapat segera dideteksi dan ditindaklanjuti dengan tindakan korektif yang tepat. Komitmen manajemen puncak sangat penting untuk keberhasilan sistem mutu.

REFERENSI

- Amirudin, A., Anggraini, R. R., & Hermawan, H. (2024). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO UMKM GLOBAL BAKERY PARUNG BOGOR. *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 14(2), 246–254
- Caniago, A., & Rustanto, A. E. (2022). Kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat beli konsumen pada umkm di jakarta (Studi Kasus Pembelian Melalui Shopee). *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 19–25.
- Chandrawan, D., Achyani, T., Apriyaningsih, Y., & Permatasari, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akuntansi Terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM Bismatik. *Nilai*, 1(3), 127–139.
- Norhaedah, K., Nadhar, M., & Fadli, F. (2021). Peran Pemberdayaan Dinas Koperasi dan UMKM dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. *YUME: Journal of Management*, 4(2), 45–63.
- Mamanto, F. W., T.R (2021). Analisis Faktor-faktor bauran pemasaran (4P) terhadap keputusan pembelian pada rumah makan Podomoro Poigar di era normal baru. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Meleong and J. L. (2018). *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Agribisnis dan agrowisata.
- Wulandari. (2019). Pendampingan pemasaran produk dalam pelatihan penyusunan pembukuan pada kelompok pembuat minyak tanusan di Desa Duda Timur Kecamatan Selat Karangasem. *Jurnal Sewaka Bhakti*.
- Rahmananda, Z, & Gustyana, T. (2019). Pengaruh Sustainability Report Terhadap Kinerja Keuangan Return on Equity (REO) Pada Perusahaan yang Terdaftar di LQ45 Pada Periode 2013-2016. *Jurnal Mitra Manajemen*
- Setiantono, Edir, M. E., & Salim, F. (2020). Pengaruh Strategi Implementasi Corporate Social Responsibility Terhadap Trust Masyarakat dan Komitmen Perusahaan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Ekbank*
- Tjiptono. (2018). Analisis pengaruh citra merek dan strategi pemasaran terhadap tingkat penjualan di PT. Usaha Mandiri Sejahtera Medan. *Jurnal Bisnis Kolage*.
- Adela Aurelia Kinaya Dewi And Indah Respati Kusumasari (2024) 'Analisis Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Pada Proses Bisnis Dan Pemenuhan Kepuasan Pelanggan Pt Inka Multi Solusi', *Muqaddimah: Jurnal Ekonomi*,

- Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis, 2(2), Pp. 244–253. Available At: <https://doi.org/10.59246/Muqaddimah.V2i2.767>.
- Asti Nuryani (2010) Skripsi Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2000 Pada Pt Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau.
- Ernawati, P. (2024) *Inqubate: Journal Of Innovative Bussiness Admin* Peranan Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Produk Jasa Pt. Yodya Karya (Persero) Wilayah Ii Makassar.
- Fajrin Ramadhany Supriono Fakultas Ilmu Administrasi, F. (2017) Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran (Studi Pada Pt Tritama Bina Karya Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)* |Vol.
- Farhan Azfa, M. And Solihah, R.H. (2023) 'Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2015 Dalam Mendukung Dan Menunjang Pemasaran Produk: Narrative Literatur Review', *Journal Of Information Systems And Management*, 02(03). Available At: <https://jisma.org>.
- Fidindri Putra, M., Santoso, H. And Usman, R. (2023) 'Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Daya Saing Perusahaan X', *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Pekamas)* [Preprint].
- Fitri, D. And Ismanto, W. (2018) 'Sistem Manajemen Mutu Iso 9000 Dalam Peningkatan Mutu Produk Dan Pelayanan Serta Kepuasan Pelanggan Di Pasar Internasional Iso 9000 Quality Management System In Improving Product Quality And Service And Customer Satisfaction In The International Market', *Dimensi*, 7(3), Pp. 421–433.
- Gandara, G.S. And Hasibuan, S. (2020) 'Analisis Penerapan Sni Iso 9001:2015 Melalui Jumlah Ketidaksesuaian Produk, Proses Dan Pelayanan Pada Pt. X', *Jurnal Standardisasi*, 22(3), P. 171. Available At: <https://doi.org/10.31153/Js.V22i3.833>.
- Gunawan, R.D., Suryono, R.R. And Purwanto, I. (2010) Analisa Perubahan Manajemen Dalam Implementasi Si/Ti Pada Perguruan Tinggi Abc, *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*.
- Humairo, A. Et Al. (2023) 'Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Layanan', *Jumper Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*, 1(2), Pp. 2985–492. Available At: <https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper>.
- Nurhaedah, M.S. Et Al. (2024) *Inqubate: Journal Of Innovative Bussiness Admin* Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Warga Kopi Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.
- Luthfi, M.M. Et Al. (2024) *Inqubate: Journal Of Innovative Bussiness Admin* Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Riskalifya Wedding And Decoration Di Kota Makassar.
- Mahyus Mahyus (2022) 'Pengaruh Bauran Pemasaran, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Islam Makassar.'
- Mardan Umar, F.I. (2017) 'Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam (Tinjauan Konsep Mutu Edward Deming Dan Joseph Juran)'.
- Muliati, A. (2025) 'Analisis Strategi Perencanaan Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Roti Gembul Btp Di Kota Makassar'.
- Nyoman Murdana, I. And Pandanga, R. (2023) 'Reinforcement Review In Civil Engineering Studies Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Terhadap Kinerja Dan Produktivitas Karyawan Pt. Tunas Jaya Sanur

- Denpasar', And Management, 2(1), Pp. 40–46. Available At: <https://doi.org/10.38043/Reinforcement.V2i1.4692>.
- Ridson Wartuny, W., Lumeno, S. And Mandagi, R.J.M. (2018) 'Model Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001:2015 Pada Kontraktor Di Propinsi Papua Barat', Jurnal Sipil Statik, 6(8), Pp. 579–588.
- Suryana, D. Et Al. (2019) Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Dalam Mendukung Pemasaran (Studi Pabrik Baja Tulangan Beton Dengan Proses Re-Rolling Atau Hasil Canai Panas Ulang) Implementation Of Iso 9001: 2015 Quality Management System To Support Marketing Process (A Case Study At Re-Rolling Concrete Reinforcement Steel Bar Manufacturer), Juli.
- Wahyuni Abd Latif, S. Et Al. (2025) Analisis Evaluasi Kinerja Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Daya Saing Perusahaan Pt. Indah Logistik Cargo Kota Makassar.
- Zalza Amanda, R. Et Al. (2023) 'Gambaran Penerapan Prinsip Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Di Pt Pelindo Husada Citra (Phc) Surabaya', <https://E-Journal.Naureendigiton.Com/Index.Php/Mj> [Preprint]. Available At: <https://E-Journal.Naureendigiton.Com/Index.Php/Mj>.