

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MODERASI
BUDAYA ORGANISASI DAN HARGA**

**(Studi Kasus: Laboratorium Terakreditasi ISO/IEC 17025:2017
di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat)**

TESIS

Oleh :

**ISWAHYUNINGSIH
1920932005**



**PASCASARJANA TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MODERASI
BUDAYA ORGANISASI DAN HARGA**

**(Studi Kasus: Laboratorium Terakreditasi ISO/IEC 17025:2017
di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat)**

TESIS

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana pada
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

Oleh :

ISWAHYUNINGSIH
1920932005

Pembimbing

Prof. Ir. Nilda Tri Putri, MT., Ph.D, IPM
Ir. Elita Amrina, M.Eng, Ph.D, IPM



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

ABSTRAK

Kualitas merupakan hal yang sangat penting untuk terus dibicarakan dimanapun dan sampai kapanpun. Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu untuk memuaskan pelanggan dalam rangka pencapaian peningkatan ekonomi. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa laboratorium berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu, diperoleh bahwa terdapat hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan pelanggan. Budaya kualitas dalam sebuah organisasi laboratorium menampilkan budaya organisasi secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan ISO/IEC 17025:2017 yang mempersyaratkan penerapan budaya kualitas pada laboratorium kalibrasi. Harga juga merupakan elemen yang perlu untuk dianalisis dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan laboratorium kalibrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan moderasi budaya organisasi dan harga pada laboratorium terakreditasi ISO/IEC 17025:2017 di Provinsi Sumatera Barat. Variabel penelitian diadopsi dari literatur, ISO/IEC 17025:2017, dan peraturan yang terkait. Perancangan kuesioner dilakukan dengan menggunakan variabel penelitian yang telah diidentifikasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 93 responden yang berasal dari instansi pemerintahan dan perusahaan swasta yang merupakan pelanggan aktif Laboratorium Kalibrasi A di Provinsi Sumatera Barat. Pengolahan data menggunakan Metode Structural Equation Modelling – Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, budaya organisasi dan harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Laboratorium Kalibrasi. Moderasi budaya organisasi dan harga tidak berpengaruh signifikan pada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kalibrasi.