



Analisis Penerapan Manajemen Mutu dan ISO 9001:2015 Terhadap Efektivitas Kinerja

(Studi pada PT. Mitramas Makmur Perkasa)

**Tiya Melida Anjani¹, Riana Oktaviani², Erfiyola³, Icha Maulidya⁴,
Deswita Cholinia Syalwa⁵, Qonita Rifdah Anggraeni⁶**

Universitas Pelita Bangsa ^{1,2,3,4,5,6}

e-mail: oktavianiriana03@gmail.com

Abstract

Previous studies have made many observations about how Quality Management and International Operational Standards or commonly referred to as ISO. However, research on the relationship between variables X1, X2 and Y at PT. Mitramas Makmur Perkasa has never been analyzed in previous research studies. So the purpose of this study is to analyze the relationship between each variable with the object being PT. Mitramas Makmur Perkasa located in Bekasi Regency. This research design was chosen to find out what changes occur when implementing Quality Management and also ISO 9001: 2015 especially on the effectiveness of performance at PT. Mitramas Makmur Perkasa. Data was collected through interviews, observations, document analysis and company visits. So the type of research applied is a qualitative method. From the results of the analysis obtained that the implementation of Quality Management and ISO 9001: 2015 in leadership involvement at PT. Mitramas Makmur Perkasa has an important role in achieving optimal performance and supporting business sustainability.

Keywords: *Quality Management, ISO 9001:2015, Performance Effectiveness Company.*

Abstrak

Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak melakukan sebuah pengamatan mengenai bagaimana Manajemen Mutu dan Internasional Standart Operational atau biasa disebut dengan ISO. Namun penelitian mengenai hubungan di antara variable X1,X2 dan Y di PT. Mitramas Makmur Perkasa ini belum pernah dilakukan analisis di penelitian penelitian sebelumnya. Sehingga tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara masing masing variable dengan objek adalah PT. Mitramas Makmur Perkasa yang berlokasi di Kab. Bekasi. Desain penelitian ini dipilih untuk mengetahui perubahan apa yang terjadi saat menerapkan Manajemen Mutu dan juga ISO 9001:2015 terutama terhadap efektifitas kinerja pada PT. Mitramas Makmur Perkasa. Data dikumpulkan melalui Interview, Observasi, Analisa Dokumen dan juga Kunjungan Perusahaan. Sehingga tipe penelitian yang diterapkan adalah metode kualitatif. Dari hasil analisis diperoleh bahwa Penerapan Manajemen Mutu dan ISO 9001:2015 dalam keterlibatan kepemimpinan di PT. Mitramas Makmur Perkasa memiliki peran penting dalam mencapai kinerja yang optimal dan mendukung keberlanjutan bisnis.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, Efektifitas Kinerja Perusahaan.

PENDAHULUAN

PT. Mitramas Makmur Perkasa adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengemasan minyak goreng, yang mulai beroperasi pada tahun 2012 di Jl. Teuku Umar, Cibitung, Kabupaten Bekasi. Seiring berjalannya waktu, perusahaan ini berkembang menjadi perusahaan dengan jangkauan pasar nasional. Pada tahun 2018, PT. Mitramas Makmur Perkasa pindah ke lokasi baru di Jl. Jababeka XIV, Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi, untuk mendukung ekspansi dalam memenuhi kebutuhan pasar yang semakin luas. Dengan jangkauan pemasaran yang lebih luas, perusahaan memerlukan standar pengendalian proses operasional yang lebih baik. Salah satu standar tersebut adalah Sertifikasi ISO 9001:2015, yang merupakan sistem manajemen mutu bertaraf internasional. Sertifikasi ini menetapkan syarat, pedoman, dan rekomendasi yang memastikan produk atau layanan memenuhi standar kualitas internasional (Lestiningsih et al., 2023).

Penerapan ISO 9001:2015 pada PT. Mitramas menggunakan pendekatan proses PDCA (Planning - Do - Checking - Acting), yang membantu perusahaan merencanakan proses, mengidentifikasi penyebab masalah utama, dan menemukan solusi yang tepat. Dalam bisnis *Packing*, sertifikasi berstandar ISO sangat penting untuk mencapai target utama perusahaan dengan kebijakan yang terstruktur, sehingga perusahaan mampu bersaing di pasar global dan berpengaruh pada pangsa pasar domestik. Harapannya, penerapan ISO 9001:2015 dapat menjadi pedoman sistem mutu di Indonesia dan membantu kualitas perusahaan lokal untuk terus meningkat dan mampu bersaing secara kompetitif (Lestiningsih et al., 2023).

Berdasarkan hasil wawancara awal, ditemukan beberapa tantangan dalam penerapan ISO 9001:2015 pada PT. Mitramas Makmur Perkasa yang memengaruhi kualitas produk serta efektivitas proses operasional. Beberapa faktor, seperti pemenuhan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) oleh karyawan dan pengawasan kualitas pada produk yang dihasilkan, masih memerlukan perbaikan agar sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, keterlibatan kepemimpinan dalam pengelolaan sistem manajemen mutu juga menjadi fokus, karena peran kepemimpinan dinilai penting untuk memastikan bahwa visi dan misi perusahaan sejalan dengan peningkatan kualitas.

Berdasarkan pada uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Manajemen Mutu dan ISO 9001:2015 di PT. Mitramas Makmur Perkasa, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan agar perusahaan dapat mencapai keberlanjutan bisnis yang optimal melalui peningkatan kualitas produk dan efisiensi operasional.

Efektifitas Kinerja terhadap Business Sustainability

Efektifitas kinerja adalah kemampuan untuk menetapkan tujuan atau peralatan yang tepat. Untuk mencapai tujuan pekerjaan yang diukur dari kualitas kepemimpinan, pelemagaan misi, tingkat kepuasan, pembedayaan dan tingkat pertumbuhan. Efektivitas dipengaruhi pula oleh ketetapan waktu, kejelasan tugas, motivasi pimpinan, evaluasi kerja, pengawasan, lingkungan kerja yang nyaman, dan ketersediaan peralatan dan fasilitas (Muhammad Basri & Rosfiah Aarsal, 2022).

Efektivitas penerapan ISO terletak pada kumpulan prosedur terdokumentasi yang berfungsi sebagai standar praktik untuk manajemen sistem, dengan tujuan memastikan kesesuaian prosedur dan hasil yang diinginkan. ISO menyediakan pedoman bagi staf dalam melaksanakan, mengevaluasi, dan melakukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai hasil kerja yang lebih baik (Uniati, 2014). Business sustainability adalah suatu kegiatan atau teknis yang memberikan informasi historis kepada perusahaannya pengguna untuk analisis dan pelaporan yang mendukung manajemen dan pengambilan keputusan yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis. Hubungan antara efektifitas kinerja dan business sustainability adalah jika suatu lingkungan memiliki kemampuan organisasi dan sumber daya manusia yang baik dalam merawat lingkungan dalam suatu bisnis (Maesaroh et al., 2022).

Elemen-Elemen Penyusun Penerapan Manajemen Mutu

Standar mutu ISO 9001:2015 merupakan standar yang dipakai dan diakui secara internasional oleh Pada suatu Perusahaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) dan pengendalian mutu produksi dapat dilakukan dengan penerapan manajemen mutu. Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah serangkaian prosedur terdokumentasi dan praktik standar yang digunakan untuk mengelola sistem, dengan tujuan memastikan bahwa proses dan produk sesuai dengan persyaratan tertentu. Persyaratan tersebut ditetapkan oleh pelanggan dan organisasi. SMM menjelaskan bagaimana suatu organisasi menerapkan praktik-praktik manajemen mutu secara konsisten guna memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar (Semuel, 2011).

Pengendalian mutu dalam produksi ini sangat amat penting dilakukan dalam meminimalisir produksi cacat dan meningkatkan kualitas produk dan jasa, karena kualitas produk dan jasa merupakan suatu kunci dari keunggulan bersaing didalam pasar, sehingga kualitas dan meningkatkan reputasi perusahaan sehingga perusahaan dianggap memiliki kualitas yang tinggi (Amirudin 2014; Mabrun dan Mildawati 2015 Ramadhani (2017) Theonardo et al., Amaliah et al 2021; (Lubis et al., 2022).

Prinsip-prinsip manajemen mutu adalah panduan dasar yang membantu organisasi mencapai keunggulan dalam kualitas produk atau layanan yang

disediakan. Berikut beberapa prinsip umum manajemen mutu: 1) Berfokus pada pelanggan: Organisasi perlu memahami dan memenuhi kebutuhan, harapan, serta persyaratan pelanggan dengan tujuan memberikan nilai tambah dan kepuasan. 2) Keterlibatan semua pihak: Manajemen mutu melibatkan partisipasi aktif seluruh anggota organisasi, termasuk manajemen, karyawan, pemasok, dan pelanggan, untuk mencapai tujuan kualitas. 3) Pendekatan berbasis proses: Organisasi harus memahami dan mengelola proses bisnis secara menyeluruh guna mencapai efisiensi, efektivitas, dan kualitas yang diinginkan. 4) Pendekatan berbasis bukti: Pengambilan keputusan dan tindakan manajemen harus didasarkan pada analisis data dan informasi yang tepat serta relevan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan. 5) Perbaikan berkelanjutan: Organisasi harus berkomitmen untuk terus meningkatkan semua aspek operasional dan manajemen mutu melalui pendekatan seperti siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act). 6) Pendekatan sistematis: Manajemen mutu perlu diintegrasikan ke dalam seluruh sistem manajemen organisasi, termasuk perencanaan strategis, pengendalian operasional, sumber daya manusia, dan pengukuran kinerja. 7) Kepemimpinan yang terlibat: Pimpinan organisasi harus berperan aktif dalam mendukung pelaksanaan manajemen mutu serta mendorong budaya kualitas dan inovasi. 8) Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok: Organisasi perlu menjalin kemitraan yang kuat dengan pemasok, berkomunikasi dengan baik, dan bekerja sama untuk mencapai tujuan kualitas yang sama (Silalahi et al., 2023).

Elemen-Elemen Penyusun Penerapan ISO 9001 Tahun 2015

Standar mutu ISO 9001:2015 merupakan standar yang dipakai dan diakui secara internasional oleh banyak perusahaan, mulai dari skala kecil, menengah, hingga besar, karena memiliki pendekatan analisis risiko menyebabkan dapat lebih proaktif terhadap permasalahan yang terjadi disekitar (Yurnalisdel & Iskandar, 2022). Tujuan dan manfaat dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah sebagai pengendali mutu produk atau jasa dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan berkelanjutan (continual improvement) sehingga perusahaan bisa bertahan dan berkembang (Gandara & Hasibuan, 2020).

Penerapan ISO 9001 dalam industri atau bisnis lain telah menjadi kebutuhan penting karena tujuan dan manfaat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 adalah sebagai alat untuk mengendalikan kualitas produk atau jasa, dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan berkelanjutan (continual improvement), sehingga perusahaan dapat bertahan dan berkembang. ISO 9001:2015 bertujuan membantu organisasi menunjukkan kepada pelanggan bahwa mereka menyediakan produk dengan kualitas yang konsisten (Pandanga & Murdana, 2023).

Elemen-Elemen Mengenali Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah bagian penciptaan nilai pelanggan. Hal ini dikarenakan menciptakan kepuasan pelanggan berarti menciptakan keuntungan bagi perusahaan yaitu hubungan antara perusahaan dengan pelanggan yang harmonis, terciptanya landasan yang baik, atau terciptanya kepuasan pelanggan yaitu terciptanya Word of Mouth yang baik bagi perusahaan yaitu pelanggan. Karena itu adalah sebuah tanda bahwasanya seorang pelanggan memiliki minat untuk membeli produk yang ditawarkan (Sambodo Rio Sasongko, 2021).

Dalam rangka mempertahankan pelanggan ada beberapa cara menurut DeSouza (Tjiptono dan Chandra: 2007) yaitu, sebagai berikut: a) Price, Promosi dan Harga yang lebih menarik dapat dengan mudah menarik pelanggan untuk membeli product yang ditawarkan. b) Product, Peningkatan kualitas pada sebuah product harus terus dilakukan agar produk yang di edarkan juga terus memiliki upgrade yang lebih baik. c) Service, System pelayanan harus terus melakukan upgrade ke arah yang lebih baik. d) Market, Melakukan peningkatan perluasan pasar ke arah yang lebih luas. e) Technological, teknologi yang tersedia harus lebih canggih dan dapat memudahkan konsumen dalam menggunakannya (Fitriyani & Hendriyani, 2021).

Kemampuan perusahaan untuk meningkatkan efektifitas kinerja yaitu dengan mempertahankan pelanggan baru dengan cara layanan pelanggan yang ada, nilai pelanggan benar-benar menghasilkan sebagai hasil untuk menggunakan solusi, dan juga teknik untuk mempertahankan pelanggan. ISO 9001 dapat membangun kepercayaan antara perusahaan dan pelanggan, yang berkontribusi pada dukungan pelanggan jangka panjang serta peningkatan kepuasan dan loyalitas (Hanafi & Soediantono, 2022).

Dimensi-Dimensi Manajemen Mutu dan ISO 9001 Tahun 2015



Sumber: Data primer, 2024

Tabel 1
Elemen-elemen Penerapan Manejemen Mutu dan ISO 9001 Tahun 2015
pada PT. Mitramas Makmur Perkasa

<i>Elemen Utama</i>	<i>Deskripsi</i>	<i>Elemen Mikro</i>
Elemen Kepatuhan	Kapitalitas untuk mencakup tanggung jawab dan persyaratan pekerjaan	Elemen Penekanan dan Keterlibatan Kepemimpinan
Elemen Peluang Bisnis	Kapitalitas untuk mengarahkan atau memanfaatkan peluang bisnis yang ada	Elemen Risiko dan Peluang Perusahaan Mutu yang Terjamin
Elemen Mengenal Pelanggan	Kapabilitas untuk mengumpulkan data dan informasi untuk dapat menentukan Keputusan yang tepat	Elemen Fokus pada Pelanggan dan Kinerja Karyawan

Sumber: Data sekunder, 2024

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dengan fokus pada pengumpulan data non-numerik serta analisis deskriptif terhadap informasi yang diperoleh dari lapangan. Penelitian ini menggunakan sumber data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara. Data yang dikumpulkan akan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara. Wawancara ini dilakukan secara langsung dengan partisipan, sehingga peneliti dapat mengungkapkan pandangan, pengalaman, dan informasi yang dibutuhkan dari narasumber untuk mendukung analisis penelitian. Teknik dan metode analisis data kualitatif dianggap sebagai aspek penting dalam penelitian kualitatif. Proses ini merupakan bagian paling menantang dalam merancang penelitian studi kasus karena beberapa alasan. Pada penelitian kualitatif seluruh proses tersebut berjalan secara bersamaan. Proses ini dapat dilihat secara lebih ringkas pada Gambar dibawah ini.

PEMBAHASAN

Penerapan Manajemen Mutu dan ISO 9001:2015 dalam keterlibatan kepemimpinan di PT. Mitramas Makmur Perkasa memiliki peran penting dalam mencapai kinerja yang optimal dan mendukung keberlanjutan bisnis. Pada standar ISO 9001:2015, kepemimpinan perusahaan terlibat aktif dalam mengelola sistem Manajemen Mutu, memastikan bahwa visi dan misi perusahaan sejalan dengan proses peningkatan kualitas, serta mendorong seluruh karyawan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Kepemimpinan yang efektif di PT. Mitramas Makmur Perkasa memastikan adanya komunikasi yang transparan, pengelolaan sumber daya yang efisien, dan fokus pada perbaikan berkelanjutan. Dengan komitmen ini perusahaan dapat meningkatkan kinerja operasional serta dapat menjaga kualitas

pengemasan produk atau layanan, sehingga memastikan kepuasan pelanggan. Penerapan Manajemen Mutu dan ISO 9001:2015 juga mencakup penanganan risiko operasional kecil, seperti memastikan karyawan memakai Alat Pelindung Diri (APD) selama proses operasional, serta pemantauan kualitas hasil *packing* produksi. Jika terdapat produk yang *reject*, perusahaan akan mengelolanya kembali untuk memastikan kualitas tetap terjaga dan meminimalkan risiko kegagalan produk di pasar.

Penerapan Manajemen Mutu dan ISO 9001:2015 dalam konteks manajemen mutu di PT. Mitramas Makmur Perkasa berupaya meningkatkan kualitas proses dan hasil kerja, yang berpengaruh langsung terhadap efektivitas kinerja perusahaan. Dengan mematuhi standar ISO 9001:2015, perusahaan dapat menerapkan prosedur yang lebih terstruktur dan terukur untuk memastikan setiap langkah operasional sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Upaya peningkatan kualitas ini membantu perusahaan meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi, serta menjaga kepuasan pelanggan. Kinerja yang lebih efektif ini mendukung tercapainya keberlanjutan bisnis melalui pengelolaan sumber daya yang optimal, proses kerja yang lebih efisien, dan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pasar.

Dampak kinerja karyawan dalam penerapan Manajemen Mutu dan ISO 9001:2015 sangat signifikan bagi PT. Mitramas Makmur Perkasa. Karyawan yang terlatih dan berkomitmen untuk mengikuti standar mutu akan berkontribusi pada peningkatan proses operasional, pengurangan kesalahan, dan peningkatan kualitas produk atau layanan. Ketika karyawan memahami pentingnya manajemen mutu, mereka akan lebih proaktif dalam menjaga kualitas kerja dan meningkatkan produktivitas, yang pada akhirnya berdampak positif pada keberlanjutan bisnis perusahaan. Dengan demikian, keterlibatan dan kinerja karyawan menjadi kunci dalam mencapai tujuan manajemen mutu dan keberhasilan implementasi ISO 9001:2015.

KESIMPULAN

Penerapan Manajemen Mutu dan ISO 9001:2015 pada PT. Mitramas Makmur Perkasa memiliki banyak peran penting dalam terciptanya pencapaian kinerja yang optimal dan dalam hal mendukung keberlanjutan bisnis. Karena dalam penyorotan ISO 9001:2015 ini mengharuskan seluruh pihak internal dan juga pihak eksternal perusahaan memiliki keterlibatan secara aktif dalam memimpin dan juga mengorganisasi sebuah tugas dan pekerjaan sehingga tercapai sebuah misi dan visi berjalan sesuai dengan peningkatan kualitas, efisiensi sumber daya, perbaikan berkelanjutan. Jika visi dan misi perusahaan berjalan ber-iringan dengan ISO 9001:2015 maka akan berdampak positif sehingga menghasilkan kinerja operasional yang lebih efektif, pengelolaan risiko yang lebih efisien, menjaga kualitas produk atau layanan, dan memastikan kesejahteraan karyawan. Karena pada hakikatnya, karyawan yang

baik juga memiliki kinerja yang terorganisir sesuai keahlian merupakan kunci dalam mengurangi kesalahan dan meningkatkan kualitas hasil produktifitas, sehingga mendukung tercapainya tujuan perusahaan yaitu memiliki efektifitas kinerja yang baik dan menghasilkan Manajemen Mutu dan keberhasilan penerapan ISO.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas penelitian selanjutnya di masa depan. Penting untuk melanjutkan penelitian ini dengan lebih mendalam dan mungkin melibatkan sampel yang lebih besar atau mungkin variasi tipe penelitian lainnya. Variasi variabel yang lebih kompleks selain penerapan manajemen mutu dan ISO 9001:2015 di berbagai perusahaan lainnya. Hal ini dapat menjadi sebuah penguatan dalam penemuan fenomena dan hasil penelitian ini. Perlu diperhatikan kembali bahwa penerapan Manajemen Mutu dan ISO 9001:2015 ini bukan satu satunya hal yang akan meningkatkan efektifitas kinerja pada sebuah perusahaan. Sehingga pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memiliki kontribusi variabel yang berbeda, dan akan menghasilkan variasi gambaran yang lebih kompleks tentang dinamika yang mempengaruhi efektifitas kinerja perusahaan. Penggunaan metode penelitian yang lebih bervariasi selain dengan kunjungan perusahaan dan juga wawancara, penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian seperti metode kuantitatif yang mana menyebarkan kuisioner yang berisi pertanyaan terkait variabelitas sehingga mendapatkan hasil pengamatan yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriyani, I. P., & Hendriyani, C. (2021). Implementasi Customer Data Management Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan IndiHome di PT Telkom. *ICIT Journal*, 7(2), 168-176. <https://doi.org/10.33050/icit.v7i2.1645>
- Gandara, G. S., & Hasibuan, S. (2020). Analisis Penerapan Sni Iso 9001:2015 Melalui Jumlah Ketidaksesuaian Produk, Proses Dan Pelayanan Pada Pt. X. *Jurnal Standardisasi*, 22(3), 171. <https://doi.org/10.31153/js.v22i3.833>
- Hanafi, & Soediantono, D. (2022). Kajian Literatur Hubungan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dengan Kinerja operasional dan Organization's Performance Pada Industri Pertahanan. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(4), 32-40.
- Lestningsih, A. S., -, S. S., -, L. H., & Widodo, D. P. (2023). Hubungan Implementasi Sistem Manajemen ISO 9001-2015 terhadap Peningkatan Standar Mutu Produk Baja Tulangan di Jakarta. *Jurnal Perspektif*, 21(1), 21-30. <https://doi.org/10.31294/jp.v21i1.11925>

- Lubis, S. F., Sukwika, T., & Mulyawati, I. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015) pada PT. China Comservice Indonesia. *Journal of Applied Management Research*, 2(1), 30–43. <https://doi.org/10.36441/jamr.v2i1.812>
- Maesaroh, S., Lubis, R. R., Husna, L. N., Widyaningsih, R., & Susilawati, R. (2022). Efektivitas Implementasi Manajemen Business Intelligence pada Industri 4.0. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 3(2), 1–8. <https://doi.org/10.34306/abdi.v3i2.764>
- Muhammad Basri, & Rosfiah Arsal. (2022). Pengaruh Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Sosial Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 5(4), 1127–1138. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.52>
- Pandanga, C. R. P., & Murdana, I. N. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Terhadap Kinerja dan Produktivitas Karyawan PT. Tunas Jaya Sanur Denpasar. *Reinforcement Review in Civil Engineering Studies and Management*, 2(1), 40–46. <https://doi.org/10.38043/reinforcement.v2i1.4692>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Semuel, H. J. Z. (2011). Pengaruh Sistem Manajeen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1 (2), 162–176.
- Silalahi, E., Nazmia, I., & Masduki, A. (2023). Analisis Penerapan ISO 9001 : 2015 Industri Makanan : Sebuah Narrative Literature Review. *Jisma*, 02(03), 25–33.
- Uniati, M. I. (2014). Learning Organization, Komitmen Pada Organisasi, Kepuasan Kerja, Efektivitas Penerapan Sistem Iso Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Kasus Staf Administrasi Uk Petra Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(Vol 8, No 1 (2014): APRIL 2014), 27–38. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.1.27-38>
- Yurnalisdell, Y., & Iskandar, I. (2022). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(08), 1219–1229. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i08.464>.