

## BAB 7

### PENUTUP

#### 7.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap masalah dan hipotesis, maka kesimpulan akhir adalah;

1. Menolak hipotesis yang menyatakan bahwa sistem manajemen mutu ISO yang terdiri dari kepemimpinan, fokus pelanggan, keterlibatan personil dan perbaikan terus-menerus secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Kontribusi variabel independen kepemimpinan, fokus pelanggan, keterlibatan personil dan perbaikan terus-menerus terhadap kinerja karyawan dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO lebih banyak dipengaruhi oleh unsur lain yang berasal dari luar variabel yang diteliti.
3. Secara parsial, variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 (variabel independen) yang signifikan pengaruhnya terhadap variabel kinerja karyawan (variabel dependen) di PT. PLN UP. Embong Wungu Surabaya adalah variabel perbaikan terus-menerus.