

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah | 12 |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah | 12 |
| 1.2.2 Perumusan Masalah | 13 |
| 1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian | 13 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian | 13 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | |
| 2.1 Kajian Pustaka | 15 |
| 2.1.1 Manajemen Operasi | 15 |
| 2.1.1.1 Pengertian Manajemen Operasi | 15 |
| 2.1.2 Kualitas | 41 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kualitas | 17 |

| | | |
|--------------------------------------|--|----|
| 2.1.2.2 | Perspektif Kualitas..... | 24 |
| 2.1.2.3 | Dimensi Kualitas Produk..... | 25 |
| 2.1.2.4 | Strategi Kualitas Produk..... | 26 |
| 2.1.2.5 | Manfaat Kualitas Bagi Perusahaan..... | 28 |
| 2.1.2.6 | Manfaat Kualitas Bagi Manajemen..... | 28 |
| 2.1.2.7 | Standar Kualitas..... | 28 |
| 2.1.2.8 | Perencanaan Kualitas..... | 29 |
| 2.1.2.9 | Peningkatan Kualitas..... | 30 |
| 2.1.3 | Pengendalian Kualitas (<i>Quality Control</i>)..... | 31 |
| 2.1.3.1 | Pengertian Pengendalian Kualitas (<i>Quality Control</i>) | 32 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran..... | 34 |
| 2.3 | Hipotesis..... | 38 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | |
| 3.1 | Objek Penelitian..... | 39 |
| 3.2 | Metode dan Desain Penelitian..... | 39 |
| 3.2.1 | Metode Penelitian..... | 39 |
| 3.2.2 | Desain Penelitian..... | 41 |
| 3.3 | Operasionalisasi Variabel..... | 41 |
| 3.4 | Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi..... | 45 |
| 3.5 | Populasi, Sampel dan Penarikan Sampel..... | 46 |
| 3.6 | Teknik Pengumpulan Data..... | 47 |
| 3.7 | Rancangan, Pengujian dan Teknik Analisis Data..... | 50 |

| | | |
|---------|--|----|
| 3.7.1 | Rancangan Analisis Data | 50 |
| 3.7.2 | Pengujian Validitas dan Reliabilitas | 52 |
| 3.7.2.1 | Uji Validitas | 52 |
| 3.7.2.2 | Uji Reliabilitas..... | 56 |
| 3.7.3 | Teknik Analisis Data..... | 58 |
| 3.7.4 | Uji Hipotesis | 62 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-------|--|----|
| 4.1 | Hasil Penelitian | 63 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 63 |
| 4.2 | Data Responden | 66 |
| 4.2.1 | Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 66 |
| 4.2.2 | Karakteristik Reponden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 67 |
| 4.2.3 | Karakteristik Reponden Berdasarkan Umur | 68 |
| 4.3 | Deskripsi Umum Variabel Penelitian..... | 68 |
| 4.3.1 | Gambaran Variabel Pengendalian Kualitas (Quality Control) | 68 |
| 4.3.2 | Gambaran Variabel Kualitas Produk (Y)..... | 80 |
| 4.4 | Pengujian Hipotesis Penelitian..... | 92 |
| 4.4.1 | Koefisien Korelasi | 92 |
| 4.4.2 | Analisis Regresi Linier Sederhana..... | 94 |
| 4.4.3 | Pengujian Hipotesis | 96 |
| 4.5 | Pembahasan | 98 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 101

5.2 Saran 103

DAFTAR PUSTAKA..... 104

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

