

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK ..... i

*ABSTRACT* ..... ii

KATA PENGANTAR ..... iii

DAFTAR ISI ..... vi

DAFTAR TABEL ..... ix

DAFTAR GAMBAR ..... xi

DAFTAR LAMPIRAN ..... xii

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah ..... 11

1.2.1 Identifikasi Masalah ..... 11

1.2.2 Rumusan Masalah ..... 11

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 11

1.3.1 Maksud Penelitian ..... 11

1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 12

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 12

1.4.1 Kegunaan Praktis ..... 12

1.4.2 Kegunaan Akademis ..... 12

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 13

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

2.1 Kajian Pustaka .....	14
2.1.1 Kualitas Produk .....	14
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk .....	14
2.1.2 Dimensi Kualitas Produk .....	16
2.1.3 Penelitian Terdahulu .....	17
2.2 Kerangka Pemikiran.....	18

## **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian.....	20
3.2 Metode Penelitian .....	20
3.2.1 Desain Penelitian .....	20
3.2.2 Operasional Variabel.....	22
3.2.3 Jenis dan Teknik Penentuan Data .....	23
3.2.3.1 Jenis Data.....	23
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....	24
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.2.5 Metode Analisis .....	26

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.2 Karakteristik Responden .....	36
4.3 Hasil Analisis Deskriptif .....	39
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk <i>GreenBeans</i> pada CV. Kembar Jaya Bandung.....	39

4.3.1.1 Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	39
4.3.1.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	42
4.3.1.3 Daya tahan ( <i>Durability</i> ) .....	44
4.3.1.4 Kesesuaian dengan Spesifikasi ( <i>Conformance to Specifications</i> )	47
4.3.1.5 Estetika ( <i>Aesthetics</i> ) .....	50
4.3.1.6 Kualitas yang dipersepsikan ( <i>Perceived Quality</i> ) .....	52
4.4 Hasil Implementasi Model .....	55

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	57

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**