DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ……. i

PERYATAAN KEASLIAN …… ii

MOTTO …… iii

ABSTRAK…….. iv

***ABSTRACK* …….. v**

KATA PENGANTAR ……. vi

DAFTAR ISI ……. ix

DAFTAR GAMBAR ……. xiii

DAFTAR TABEL ……. xiv

DAFTAR LAMPIRAN ……. xv

BAB I PENDAHULUAN ……. 1

1.1 Latar Belakang Penelitian …… 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah …….. 4

1.2.1 Identifikasi Masalah …… 4

1.2.2 Rumusan Masalah …… 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian …… 5

1.3.1 Maksud Penelitian …… 5

1.3.2 Tujuan Penelitian ……..…… 5

1.4 Kegunaan Penelitian …… 6

1.4.1 Kegunaan Praktis ……. 6

1.4.2 Kegunaan Akademis …… 6

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian ……..…….. 6

1.5.1 Lokasi Penelitian ……. 6

1.5.2 Waktu Penelitian ……. 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka …… 8

2.1.1 Biaya …… 8

2.1.1.1 Pengertian Biaya …… 8

2.1.1.2 Penggolongan Biaya ……. 10

2.1.2 Kualitas …….…….. 15

2.1.2.1 Pengertian kualitas ……. 15

2.1.2.2 Sumber Kualitas …….. 18

2.1.2.3 Dimensi Kualitas …… 18

2.1.3 Biaya Kualitas …… 19

2.1.3.1 Pengertian Biaya Kualitas …….. 19

2.1.3.2 Penggolongan Biaya Kualitas ……. 20

2.1.3.3 Perilaku Biaya Kualitas …….. 26

2.1.4 Profitabilitas ……. 28

2.1.4.1 Pengertian Profitabilitas …… 28

2.1.4.2 Pengertian *Return On Investment* (ROI)……. 31

2.1.5 Hubungan Biaya Kualitas terhadap Profitabilitas (ROI) ….. 31

2.1.6 Penelitian terdahulu (Studi Empiris) …… 34

2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis ……. 37

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN …….. 42

3.1 Objek Penelitian …… 42

3.2 Metode Penelitian ……. 42

3.2.1 Desain Penelitian ……. 43

3.2.2 Operasionalisasi Variabel ……. 44

3.2.3 Metode Penarikan Sampel …..…….. 46

3.2.4 Jenis dan metode Pengumpulan Data …….. 47

3.2.4.1 Jenis Data …….. 47

3.2.4.2 Metode Pengumpulan Data …….. 48

3.2.5 Metode Analisis dan Perancangan Hipotesis …… 49

3.2.5.1 Metode Analisis …… 49

3.2.5.2 Perancang Hipotesis …… 53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN……. 56

4.1 Hasil Penelitian…… 56

4.1.1 Sejarah Perusahaan……. 56

4.1.2 Struktur Organisasi……. 60

4.1.3 Deskripsi Jabatan…… 61

4.1.4 Aspek Kegiatan Perusahaan…… 64

4.2 Pembahasan Penelitian……. 66

4.2.1 Biaya Kualitas CV. Kobe Global Internasional tahun 2002

Sampai Dengan Tahun 2009..... 66

4.2.2 Tingkat Profitabilitas (ROI) Pada CV. Kobe Global Internasional Tahun 2002 Sampai Dengan Tahun 2009…… 69

4.2.3 Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Tingkat Profitabilitas (ROI) pada CV. Kobe Global Internasional Tahun 2002 Sampai Dengan Tahun 2009…….. 73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN…… 84

5.1 Kesimpulan……. 84

5.2 Saran…… 85

DAFTAR PUSTAKA …….. 87

LAMPIRAN-LAMPIRAN …….. 89

DAFTAR RIWAYAT HIDUP ……. 103