DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK i

***ABSTRACT* ..... ii**

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.3.1 Maksud Penelitian 7

1.3.2 Tujuan penelitian 8

1.4 Kegunaan 8

1.4.1. Kegunaan Praktisi 8

1.4.2. Kegunaan Akademisi 8

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....10

2.1.1 Produk.....10

2.1.1. 1Pengertian Produk.....10

2.1.1.2 Tingkat Produk 11

2.1.2 Kualitas Produk 12

2.1.2.1 Pengerian Kualitas Produk 12

2.1.2.2 Manfaat Kualitas.....13

2.1.2.3 Dimensi Kualitas Produk.....14

2.1.3.Penelitian Terdahulu 15

2.2 Kerangka Pemikiran.....17

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 19

3.2 Metode Penelitian 19

3.2.1 Desain Penelitian.....20

3.2.2 Operasional Variabel Penelitan 21

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 23

3.2.3.1 Sumber Data 23

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....24

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 25

3.2.5 Metode Analisis Data 26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....29

4.1.1 Sejarah Perusahaan.....29

4.1.2 Visi dan Misi 30

4.1.2.1 Visi.....30

4.1.2.2 Misi 30

4.1.3 Struktur Organisasi.....30

4.1.3.1 Uraian Tugas (*Job Description*) 31

4.1.4 Aktifitas Perusahaan.....34

4.2 Karakteristik Responden.....35

4.3 Hasil Analisis Deskriptif/Kualitatif 40

4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas produk T-shirt pada 40

4.3.1.1 Kinerja 40

4.3.1.2 Ciri-ciri.....43

4.3.1.3 Kesesuaian dengan spesifikasi.....45

4.3.1.4 Keandalan 48

4.3.1.5 Daya Tahan.....53

4.3.1.6 Estetika.....56

4.3.1.7 Kualitas yang dipersepsikan 57

4.4 Hasil Implementasi Model.....59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 61

5.2 Saran 61

DAFTAR PUSTAKA.....63

LAMPIRAN