

## ABSTRAK

Era globalisasi menuntut setiap perusahaan untuk dapat bersaing dalam dunia perdagangan. Krisis ekonomi di Indonesia yang berkepanjangan membuat persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat, dan berlakunya perdagangan bebas mengindikasikan bahwa persaingan bebas juga tidak dapat dihindari. Untuk mengantisipasi perdagangan bebas dan untuk memenangkan persaingan, dibutuhkan keunggulan bersaing. Salah satu keunggulan yang dapat diandalkan adalah membuat produk dengan kualitas yang baik serta memperhatikan biaya produksinya. Salah satu hal yang harus dilakukan untuk dapat membuat produk dengan kualitas yang baik adalah dengan cara melakukan pengendalian kualitas.

Penelitian dalam penulisan skripsi ini dilakukan pada PT “X”, yang merupakan sebuah perusahaan tekstil, yang menghasilkan kain gordyn, sarung, dan kemeja. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari usaha-usaha pengendalian kualitas yang telah diterapkan oleh perusahaan, dan juga untuk mengetahui peranan pengendalian kualitas yang ada pada perusahaan dalam menunjang efektivitas penjualan.

Pengujian korelasi dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap pejabat maupun pegawai-pegawai yang terlibat dalam produksi dan penjualan PT “X”. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis, dengan menggunakan uji analisis korelasi. Dua variabel yang diuji adalah “Pengendalian Kualitas” (Variabel independen) dan “Efektivitas Penjualan” (Variabel Dependen).

Dari hasil wawancara yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa aktivitas-aktivitas pengendalian kualitas yang diterapkan PT “X” telah sesuai dengan kegiatan-kegiatan utama pengendalian kualitas yang dikemukakan oleh Feigenbaum (1991:64-68), dan inspeksi yang diterapkan PT “X” telah sesuai dengan empat tahap inspeksi yang umumnya ada, yang dikemukakan Russel dan Taylor III (1995:150). Sedangkan dari analisis uji korelasi yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa pengendalian kualitas yang ada pada PT “X” berperan positif dan kuat terhadap efektivitas penjualan.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
1.5 Rerangka Pemikiran .....	4
1.6 Metode Penelitian.....	10
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	11

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Peranan.....	12
2.2 Kualitas .....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas .....	12
2.2.2 Perspektif Kualitas.....	17
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas.....	20
2.2.4 Ukuran Kualitas.....	22
2.2.4.1 Ukuran Finansial atas Kualitas .....	23
2.2.4.2 Ukuran Nonfinansial atas Kualitas .....	25
2.2.5 Standar Kualitas.....	26
2.2.6 Manfaat Kualitas.....	27
2.3 Pengendalian .....	29
2.3.1 Pengertian Pengendalian.....	29

2.3.2 Pengendalian Kualitas.....	31
2.3.2.1 Aktivitas Pengendalian Kualitas .....	32
2.3.2.2 Teknik Pengendalian Kualitas .....	34
2.4 Penjualan.....	35
2.4.1 Pengertian Penjualan.....	35
2.4.2 Perbedaan Penjualan dan Pemasaran.....	36
2.4.3 Jenis dan Sasaran Penjualan.....	36
2.4.4 Analisis Penjualan .....	38
2.4.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penjualan.....	39
2.5 Efektivitas Penjualan .....	41

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

3.1 Objek Penelitian .....	43
3.1.1 Sejarah Perusahaan .....	43
3.1.2 Bagan Organisasi.....	44
3.1.3 Proses Produksi .....	46
3.2 Metode Penelitian.....	50
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.2.2 Pemilihan Populasi dan Sampel .....	53
3.3 Operasionalisasi Variabel .....	54
3.3.1 Identifikasi Variabel Bebas dan Variabel Terikat .....	54
3.3.2 Pengukuran Variabel.....	54
3.3.3 Instrumen Penelitian .....	55
3.3.4 Teknik Pengolahan Data .....	57
3.3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	58
3.3.6 Uji Korelasi .....	59

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

4.1 Pembahasan.....	61
4.1.1 Pengendalian Kualitas.....	61
4.1.2 Efektivitas Penjualan .....	65

4.2 Hasil Penelitian .....	66
4.2.1 Gambaran Umum Responden .....	66
4.2.2 Penelitian Variabel.....	68
4.2.3 Analisis Uji Validitas.....	78
4.2.4 Analisis Uji Reliabilitas .....	79
4.2.5 Analisis Uji Korelasi.....	83

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran .....	88
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	88
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	89

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	90
-----------------------------	----

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.1	Pandangan Tradisional dan Pandangan Modern.....	6
2.2	Perbedaan Penjualan dan Pemasaran .....	36
2.3	Sasaran dan Aktivitas yang Dibutuhkan .....	38
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	56
3.5	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	60
4.6	Kualitas Produk Berdasarkan Poin Kecacatan .....	64
4.7	Data Penyebaran Kuesioner .....	66
4.8	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
4.9	Kelompok Responden Berdasarkan Umur .....	67
4.10	Perusahaan Menetapkan Spesifikasi Produk yang Berhubungan dengan Biaya, Keamanan, Kinerja, dan Keandalan Produk.....	68
4.11	Perusahaan Mempertimbangkan Kepuasan Konsumen pada Setiap Produksi yang Dilakukan.....	68
4.12	Sebelum Proses Produksi Dilakukan, Perusahaan Terlebih Dahulu Mengidentifikasi Kemungkinan Timbulnya Masalah yang akan Terjadi dalam Proses Produksi.....	69
4.13	Perusahaan Berusaha Untuk Menghilangkan Setiap Masalah yang Mungkin Terjadi Sebelum Proses Produksi Dilaksanakan.....	69
4.14	Terdapat Spesifikasi Mengenai Kualitas dan Kuantitas Bahan Baku yang Akan dipakai dalam Proses Produksi .....	70
4.15	Pengendalian Produk Terus Dilakukan Selama Proses Produksi Berlangsung .....	70
4.16	Jika Terjadi Masalah, Perusahaan Selalu Berusaha Mencari Sumber Masalah yang Terjadi .....	71
4.17	Perusahaan Selalu Berusaha untuk Meningkatkan Kualitas Produk yang Dihasilkan .....	71
4.18	Tindakan Perbaikan Kualitas Dilakukan Sedini Mungkin Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Produk yang Dihasilkan .....	72

4.19 Inspeksi dan Tindakan Perbaikan Dilakukan Terhadap Produk Gagal yang Dihasilkan .....	72
4.20 Inspeksi Dilakukan Sebelum Dilakukannya Proses Produksi yang Mengeluarkan Biaya, Waktu, Tenaga Kerja, atau Modal yang Besar .....	73
4.21 Inspeksi Dilakukan Perusahaan Sesudah Semua Proses Produksi Selesai Dilakukan.....	73
4.22 Inspeksi Dilakukan Perusahaan Sebelum Barang Dikirim ke Pelanggan.....	74
4.23 Perusahaan Menetapkan Target Penjualan Setiap Tahunnya.....	74
4.24 Target Penjualan yang Telah Ditetapan oleh Pengusaha Setiap Tahunnya selau Tercapai .....	75
4.25 Proses Produksi Selalu Diselenggarakan Tepat Pada Waktunya .....	75
4.26 Sarana Transportasi Perusahaan Telah Memadai .....	76
4.27 Peyerahan Barang Selalu Dilakukan Tepat pada Waktunya .....	76
4.28 Komplain Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Perusahaan Tidak Banyak (Sering) Terjadi .....	77
4.29 Tidak Banyak (Tidak Sering) Terjadi Retur dari Pelanggan.....	77
4.30 Uji Validitas Pengendalian Kualitas (Variabel X).....	78
4.31 Uji Validitas Efektivitas Penjualan (Variabel Y) .....	79
4.32 Output Reliability Analysis Variabel X .....	81
4.33 Output Reliability Analysis Variabel Y .....	82
4.34 Output Uji Korelasi Spearman.....	84

## DAFTAR GAMBAR

1.1	Perusahaan Tradisional .....	5
1.2	Perusahaan Modern.....	5
1.3	Rerangka Pemikiran.....	10
2.4	Aspek Dasar Kualitas.....	20
2.5	Manfaat Kualitas.....	28
2.6	Proses Pengendalian dengan Umpan Balik yang Sederhana.....	31
3.7	Bagan Organisasi PT “X” .....	44
3.8	Proses Produksi PT “X” .....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner
2. Jawaban Kuesioner Variabel X.
3. Jawaban Kuesioner Variabel Y.
4. Instrumen Variabel X dan Variabel Y
5. Surat Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi.
6. Surat Pernyataan.



## ABSTRAK

Era globalisasi menuntut setiap perusahaan untuk dapat bersaing dalam dunia perdagangan. Krisis ekonomi di Indonesia yang berkepanjangan membuat persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat, dan berlakunya perdagangan bebas mengindikasikan bahwa persaingan bebas juga tidak dapat dihindari. Untuk mengantisipasi perdagangan bebas dan untuk memenangkan persaingan, dibutuhkan keunggulan bersaing. Salah satu keunggulan yang dapat diandalkan adalah membuat produk dengan kualitas yang baik serta memperhatikan biaya produksinya. Salah satu hal yang harus dilakukan untuk dapat membuat produk dengan kualitas yang baik adalah dengan cara melakukan pengendalian kualitas.

Penelitian dalam penulisan skripsi ini dilakukan pada PT “X”, yang merupakan sebuah perusahaan tekstil, yang menghasilkan kain gordyn, sarung, dan kemeja. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari usaha-usaha pengendalian kualitas yang telah diterapkan oleh perusahaan, dan juga untuk mengetahui peranan pengendalian kualitas yang ada pada perusahaan dalam menunjang efektivitas penjualan.

Pengujian korelasi dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap pejabat maupun pegawai-pegawai yang terlibat dalam produksi dan penjualan PT “X”. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis, dengan menggunakan uji analisis korelasi. Dua variabel yang diuji adalah “Pengendalian Kualitas” (Variabel independen) dan “Efektivitas Penjualan” (Variabel Dependen).

Dari hasil wawancara yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa aktivitas-aktivitas pengendalian kualitas yang diterapkan PT “X” telah sesuai dengan kegiatan-kegiatan utama pengendalian kualitas yang dikemukakan oleh Feigenbaum (1991:64-68), dan inspeksi yang diterapkan PT “X” telah sesuai dengan empat tahap inspeksi yang umumnya ada, yang dikemukakan Russel dan Taylor III (1995:150). Sedangkan dari analisis uji korelasi yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa pengendalian kualitas yang ada pada PT “X” berperan positif dan kuat terhadap efektivitas penjualan.

## KATA PENGANTAR

**Filipi 4:13** mengatakan “**Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku**”. Sungguh penulis rasakan betapa Tuhan Yesus memberi kekuatannya kepada penulis untuk memulai, mengerjakan, dan menyelesaikan skripsi ini. Segala puji syukur, kemuliaan hanya bagi Allah Tritunggal, Allah Bapa, Anak dan Roh Kudus yang sudah, telah dan akan selalu melindungi, menuntun, menghibur penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak telah banyak memberikan bantuan, dorongan, semangat, dan nasihat kepada penulis, yaitu :

1. **Ibu Yenni Carolina, SE., MSi**, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan membantu penulis dengan memberikan banyak ilmu, saran, ide-ide, bimbingan, dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. **Bapak Ir. Epih Februanus, M.Sc.**, selaku Ketua Yayasan Universitas Kristen Maranatha.
3. **Bapak Dr. Ir. Bambang S. P. Abednego**, selaku Rektor Universitas Kristen Maranatha.
4. **Ibu Dra. Tatik Budiningsih, M.S.**, selaku Dekan FE Universitas Kristen Maranatha.
5. **Bapak Tedy Wahyusaputra, S.E., M.M.**, selaku Pembantu Dekan FE Universitas Kristen Maranatha.

6. **Ibu Se Tin, S.E., M.Si., Ak.**, selaku Ketua Jurusan Akuntansi FE Universitas Kristen Maranatha.
7. **Bapak Trimanto S. Wardoyo, S.E., M.Si., Ak.**, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi FE Universitas Kristen Maranatha.
8. Segenap dosen dan staff pengajar yang telah mengajar dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di jurusan akuntansi Universitas Kristen Maranatha.
9. Seluruh staff TU dan perpustakaan Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu dan menyediakan fasilitas yang dibutuhkan penulis selama kuliah.
10. **Bapak Edy Setiadi** selaku Manajer PT SINAR GARUDA, **Ibu Toja** selaku Koordinator Produksi, beserta seluruh staff dan karyawan PT SINAR GARUDA SANTOSA yang telah banyak membantu dan bersedia meluangkan waktu bagi penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
11. Seluruh anggota keluarga : **Mamih, Papih, Ci Lely, Ci Ester, Ko Muel, Ko Mike, dan semua kakak iparku** yang tercinta, yang telah memberikan semangat, bantuan, dorongan moral dan materiil, serta doa tiada henti bagi penulis agar tetap berusaha menyelesaikan studi dengan baik sampai akhirnya skripsi ini selesai.
12. *Thanks* buat **Ko San-San** tercinta, yang telah banyak meluangkan waktu, hati, pikiran, dan kasih sayang untuk memberikan motivasi dan semangat bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. **Ribka, Adi Salim, dan Vinna** yang telah banyak membantu dan memberikan sumbang saran kepada penulis. *Makasih banyak ya...*

14. *For my best friends* : **Gle, Irene, Ko Christ, Marissa, Ko Jo, Liana, Merry, Ve, Astrid, Indah, Henni, Michelle, Wewi.** *Makasih buat semua bantuan dan doanya. Keep for eva friends, oc?!!*
15. Buat **Kak Ethe** sayang, semua saudara PA-ku: **Aprie, Arie, Lutfi, Vina, Yuli, Ci Cucu, Getha, Floren, Ci Lele, Wanti, Citra, Herry, Henry, Roy,** dan semua anak J4U lainnya. *Maju terus dalam Tuhan. HA!!!*
16. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu selama kuliah dan penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga Tuhan Yesus selalu memberkati semua pihak yang telah membantu penulis selama masa kuliah sampai menyusun skripsi ini. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap apa yang telah disajikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

**Bandung, Januari 2008**

**Penulis,**

**Rahel S**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
1.5 Rerangka Pemikiran .....	4
1.6 Metode Penelitian.....	10
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	11

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Peranan.....	12
2.2 Kualitas.....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	12
2.2.2 Perspektif Kualitas.....	17
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas.....	20
2.2.4 Ukuran Kualitas.....	22
2.2.4.1 Ukuran Finansial atas Kualitas .....	23
2.2.4.2 Ukuran Nonfinansial atas Kualitas .....	25
2.2.5 Standar Kualitas.....	26
2.2.6 Manfaat Kualitas.....	27
2.3 Pengendalian.....	29
2.3.1 Pengertian Pengendalian.....	29

2.3.2 Pengendalian Kualitas.....	31
2.3.2.1 Aktivitas Pengendalian Kualitas .....	32
2.3.2.2 Teknik Pengendalian Kualitas .....	34
2.4 Penjualan.....	35
2.4.1 Pengertian Penjualan.....	35
2.4.2 Perbedaan Penjualan dan Pemasaran.....	36
2.4.3 Jenis dan Sasaran Penjualan.....	36
2.4.4 Analisis Penjualan .....	38
2.4.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penjualan.....	39
2.5 Efektivitas Penjualan .....	41

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

3.1 Objek Penelitian .....	43
3.1.1 Sejarah Perusahaan .....	43
3.1.2 Bagan Organisasi.....	44
3.1.3 Proses Produksi .....	46
3.2 Metode Penelitian.....	50
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.2.2 Pemilihan Populasi dan Sampel .....	53
3.3 Operasionalisasi Variabel .....	54
3.3.1 Identifikasi Variabel Bebas dan Variabel Terikat .....	54
3.3.2 Pengukuran Variabel.....	54
3.3.3 Instrumen Penelitian .....	55
3.3.4 Teknik Pengolahan Data .....	57
3.3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	58
3.3.6 Uji Korelasi .....	59

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

4.1 Pembahasan.....	61
4.1.1 Pengendalian Kualitas.....	61
4.1.2 Efektivitas Penjualan .....	65

4.2 Hasil Penelitian .....	66
4.2.1 Gambaran Umum Responden .....	66
4.2.2 Penelitian Variabel.....	68
4.2.3 Analisis Uji Validitas.....	78
4.2.4 Analisis Uji Reliabilitas .....	79
4.2.5 Analisis Uji Korelasi.....	83

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran .....	88
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	88
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	89

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	90
-----------------------------	----

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.1	Pandangan Tradisional dan Pandangan Modern.....	6
2.2	Perbedaan Penjualan dan Pemasaran .....	36
2.3	Sasaran dan Aktivitas yang Dibutuhkan .....	38
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	56
3.5	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	60
4.6	Kualitas Produk Berdasarkan Poin Kecacatan .....	64
4.7	Data Penyebaran Kuesioner .....	66
4.8	Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
4.9	Kelompok Responden Berdasarkan Umur .....	67
4.10	Perusahaan Menetapkan Spesifikasi Produk yang Berhubungan dengan Biaya, Keamanan, Kinerja, dan Keandalan Produk.....	68
4.11	Perusahaan Mempertimbangkan Kepuasan Konsumen pada Setiap Produksi yang Dilakukan.....	68
4.12	Sebelum Proses Produksi Dilakukan, Perusahaan Terlebih Dahulu Mengidentifikasi Kemungkinan Timbulnya Masalah yang akan Terjadi dalam Proses Produksi.....	69
4.13	Perusahaan Berusaha Untuk Menghilangkan Setiap Masalah yang Mungkin Terjadi Sebelum Proses Produksi Dilaksanakan.....	69
4.14	Terdapat Spesifikasi Mengenai Kualitas dan Kuantitas Bahan Baku yang Akan dipakai dalam Proses Produksi .....	70
4.15	Pengendalian Produk Terus Dilakukan Selama Proses Produksi Berlangsung .....	70
4.16	Jika Terjadi Masalah, Perusahaan Selalu Berusaha Mencari Sumber Masalah yang Terjadi .....	71
4.17	Perusahaan Selalu Berusaha untuk Meningkatkan Kualitas Produk yang Dihasilkan .....	71
4.18	Tindakan Perbaikan Kualitas Dilakukan Sedini Mungkin Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Produk yang Dihasilkan .....	72



4.19 Inspeksi dan Tindakan Perbaikan Dilakukan Terhadap Produk Gagal yang Dihasilkan .....	72
4.20 Inspeksi Dilakukan Sebelum Dilakukannya Proses Produksi yang Mengeluarkan Biaya, Waktu, Tenaga Kerja, atau Modal yang Besar .....	73
4.21 Inspeksi Dilakukan Perusahaan Sesudah Semua Proses Produksi Selesai Dilakukan.....	73
4.22 Inspeksi Dilakukan Perusahaan Sebelum Barang Dikirim ke Pelanggan.....	74
4.23 Perusahaan Menetapkan Target Penjualan Setiap Tahunnya.....	74
4.24 Target Penjualan yang Telah Ditetapan oleh Pengusaha Setiap Tahunnya selau Tercapai .....	75
4.25 Proses Produksi Selalu Diselenggarakan Tepat Pada Waktunya .....	75
4.26 Sarana Transportasi Perusahaan Telah Memadai .....	76
4.27 Peyerahan Barang Selalu Dilakukan Tepat pada Waktunya .....	76
4.28 Komplain Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Perusahaan Tidak Banyak (Sering) Terjadi .....	77
4.29 Tidak Banyak (Tidak Sering) Terjadi Retur dari Pelanggan.....	77
4.30 Uji Validitas Pengendalian Kualitas (Variabel X).....	78
4.31 Uji Validitas Efektivitas Penjualan (Variabel Y) .....	79
4.32 Output Reliability Analysis Variabel X .....	81
4.33 Output Reliability Analysis Variabel Y .....	82
4.34 Output Uji Korelasi Spearman.....	84

## DAFTAR GAMBAR

1.1	Perusahaan Tradisional .....	5
1.2	Perusahaan Modern.....	5
1.3	Rerangka Pemikiran.....	10
2.4	Aspek Dasar Kualitas.....	20
2.5	Manfaat Kualitas.....	28
2.6	Proses Pengendalian dengan Umpan Balik yang Sederhana.....	31
3.7	Bagan Organisasi PT “X” .....	44
3.8	Proses Produksi PT “X” .....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner
2. Jawaban Kuesioner Variabel X.
3. Jawaban Kuesioner Variabel Y.
4. Instrumen Variabel X dan Variabel Y
5. Surat Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi.
6. Surat Pernyataan.