# DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN ii**

**PERNYATAAN iii**

**MOTTO iv**

**ABSTRAK v**

**ABSTRACT vi**

**ABSTRAK vii**

**KATA PENGANTAR viii**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP xi**

**DAFTAR ISI xii**

**DAFTAR TABEL xiv**

**DAFTAR GAMBAR vx**

**DAFTAR GRAFIK xvi**

**DAFTAR LAMPIRAN xvii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. **Latar Belakang Penelitian 1**
  2. **Rumusan Masalah Dan Tujuan Penelitian 5**
  3. **Kegunaan Penelitian 6**
  4. **Lokasi Dan Lamanya Penelitian 7**
  5. **Jadwal Pelaksanaan penelitian 8**

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 9**

* 1. **Tinjauan Pustaka Penelitian 9**
     1. **Pemasaran 9**
     2. **Definisi Kualitas 14**
     3. **Definisi Produk 19**
     4. **Definisi Kualitas Produk 27**
     5. **Definisi Penjualan dan Volume Penjualan 30**
  2. **Penelitian Terdahulu 36**
  3. **Kerangka Pemikiran 38**
     1. **Kualitas produk 38**
     2. **Volume Penjualan 40**
  4. **Hipotesis 42**

**BAB III METODE PENELITIAN 43**

* 1. **Metode Penelitian 43**
     1. **Paradigma Penelitian 43**
     2. **Metode Penelitian Yang Digunakan 44**
     3. **Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel 44**
        1. **Variabel Penelitian 44**
        2. **Operasionalisasi Variabel 45**
     4. **Teknik Pengumpulan Data 47**

1. **Data Primer 47**
2. **Data Sekunder 50**
   * 1. **Teknik Analisis Data 50**
        1. **Pengujian Instrumen Penelitian 53**
        2. **Analisis Data 57**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 60**

* 1. **Gambaran Umum Perusahaan PT. Buana Sultra Mandiri 60**
     1. **Visi Misi Perusahaan 62**
     2. **Tugas Dan Tanggung Jawab 63**
     3. **Karakteristik Responden 70**
  2. **Kondisi Kualitas Produk Dan Volume Penjualan Pada PT. Buana Sultra Mandiri 72**
     1. **Kondisi Kualitas Produk PT. Buana Sultra Mandiri 73**
     2. **Analisis Skor Variabel X Kualitas Produk BSM 86**
     3. **Kondisi Volume Penjualan Pada PT. Buana Sultra Mandiri 89**
     4. **Analisis Skor Variabel Y Volume Penjualan BSM 94**
  3. **Seberapa Besar Kualitas Produk Mempengaruhi Volume Penjualan Di PT. Buana Sultra Mandiri 96**
     1. **Hasil Pengujian Kualitas Data 96**
     2. **Analisis Data 100**
  4. **Hambatan-Hambatan Dan Upaya-Upaya Yang Dilakukan PT. Buana Sultra Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Terhadap Volume Penjualan 105**

**BAB V PENUTUP 108**

* 1. **Kesimpulan 108**
  2. **Saran 111**

**DAFTAR PUSTAKA 114**