

## 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                                  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                  | <b>1</b>                              |
| 1.1.....   | Latar Belakang Penelitian             |
| .....  | 1                                     |
| 1.2.....   | Rumusan Masalah Dan Tujuan Penelitian |
| .....  | 5                                     |
| 1.3.....   | Kegunaan Penelitian                   |
| .....  | 6                                     |
| 1.4.....   | Lokasi Dan Lamanya Penelitian         |
| .....  | 7                                     |
| 1.5.....   | Jadwal Pelaksanaan penelitian         |
| .....  | 8                                     |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>     | <b>9</b>                              |
| 2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian.....                          | 9                                     |
| 2.1.1. Pemasaran.....  | 9                                     |
| 2.1.2. Definisi Kualitas.....                                  | 14                                    |
| 2.1.3. Definisi Produk.....                                    | 19                                    |
| 2.1.4. Definisi Kualitas Produk.....                           | 27                                    |
| 2.1.5. Definisi Penjualan dan Volume Penjualan.....            | 30                                    |
| 2.2. Penelitian Terdahulu.....                                 | 36                                    |
| 2.3. Kerangka Pemikiran.....                                   | 38                                    |
| 2.3.1. Kualitas produk.....                                    | 38                                    |
| 2.3.2. Volume Penjualan.....                                   | 40                                    |
| 2.4. Hipotesis .....   | 42                                    |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                          | <b>43</b>                             |
| 3.1.....   | Metode Penelitian                     |
| .....  | 43                                    |
| 3.1.1. Paradigma Penelitian.....                               | 43                                    |
| 3.1.2. Metode Penelitian Yang Digunakan.....                   | 44                                    |
| 3.1.3. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel ..... | 44                                    |
| 3.1.3.1.....   | Variabel Penelitian                   |
| .....  | 44                                    |
| 3.1.3.2.....   | Operasionalisasi Variabel             |
| .....  | 45                                    |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| 3.1.4.   | Teknik Pengumpulan Data.....   | 47         |
| A.   | Data Primer.....   | 47         |
| B.   | Data Sekunder.....   | 50         |
| 3.1.5.   | Teknik Analisis Data .....   | 50         |
| 3.1.5.1.....                                       | Pengujian Instrumen Penelitian .....   | 53         |
| 3.1.5.2.....                                       | Analisis Data .....  | 57         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> |  | <b>60</b>  |
| 4.1.....   | Gambaran Umum Perusahaan PT. Buana Sultra .....  | 60         |
| 4.1.1.   | Visi Misi Perusahaan.....  | 62         |
| 4.1.2.   | Tugas Dan Tanggung Jawab.....  | 63         |
| 4.1.3.   | Karakteristik Responden.....   | 70         |
| 4.2.....   | Kondisi Kualitas Produk Dan Volume Penjualan Pada PT. Buana Sultra Mandiri.....  | 72         |
| 4.2.1.   | Kondisi Kualitas Produk PT. Buana Sultra Mandiri.....  | 73         |
| 4.2.2.   | Analisis Skor Variabel X Kualitas Produk BSM.....  | 86         |
| 4.2.3.   | Kondisi Volume Penjualan Pada PT. Buana Sultra Mandiri.....  | 89         |
| 4.2.4.   | Analisis Skor Variabel Y Volume Penjualan BSM.....   | 94         |
| 4.3.....   | Seberapa Besar Kualitas Produk Mempengaruhi Volume Penjualan PT. Buana Sultra Mandiri.....   | 96         |
| 4.3.1.   | Hasil Pengujian Kualitas Data.....   | 96         |
| 4.3.2.   | Analisis Data.....   | 100        |
| 4.4.....   | Hambatan-Hambatan Dan Upaya-Upaya Yang Dilakukan PT. Buana Sultra Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Terhadap Volume Penjualan ..... | 105        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                          |  | <b>108</b> |
| 5.1.....   | Kesimpulan .....   | 108        |
| 5.2.....   | Saran .....  | 111        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         |  | <b>114</b> |