

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>INTISARI</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian</b> .....	5
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	5
<b>1.5 Motivasi Penelitian</b> .....	5
<b>1.6 Manfaat Penelitian</b> .....	6
<b>1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian</b> .....	7
<b>1.8 Sistematika Penulisan</b> .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
<b>2.1 Definisi Kualitas</b> .....	11
<b>2.2 Manajemen Kualitas</b> .....	13
<b>2.3 Elemen Manajemen Kualitas</b> .....	18
<b>2.4 Teknik Manajemen Kualitas</b> .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	32
<b>3.1 Desain Penelitian</b> .....	32
<b>3.2 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	34
<b>3.3 Uji Keabsahan Data</b> .....	39
<b>3.4 Teknik Analisis Data</b> .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	46

<b>4.1</b>	<b>Faktor-Faktor Penyebab Masalah Kualitas Produk Yamie .....</b>	<b>46</b>
<b>4.2</b>	<b>Solusi Alternatif.....</b>	<b>54</b>
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>		<b>67</b>
<b>5.1</b>	<b>Simpulan .....</b>	<b>67</b>
<b>5.2</b>	<b>Keterbatasan.....</b>	<b>68</b>
<b>5.3</b>	<b>Implikasi Manajerial.....</b>	<b>69</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>78</b>
	<b>Lampiran 1 Protokol Wawancara.....</b>	<b>78</b>
	<b>Lampiran 2 Struktur Organisasi Yamie Panda.....</b>	<b>83</b>
	<b>Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara Pemilik Yamie Panda (R1).....</b>	<b>84</b>
	<b>Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara Narasumber Yamie Panda Cabang 9 (R2).....</b>	<b>92</b>
	<b>Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara Narasumber Yamie Panda Cabang 6 (R3).....</b>	<b>104</b>
	<b>Lampiran 6 Transkrip Hasil Wawancara Narasumber Yamie Panda Cabang 7 (R4).....</b>	<b>116</b>
	<b>Lampiran 7 Transkrip Hasil Wawancara Narasumber Yamie Panda Cabang 1 (R5).....</b>	<b>134</b>
	<b>Lampiran 8 Transkrip Hasil Wawancara Narasumber Yamie Panda Cabang 7 (R6).....</b>	<b>184</b>
	<b>Lampiran 9 Transkrip Hasil Wawancara Narasumber Yamie Panda Cabang 7 (R7).....</b>	<b>193</b>
	<b>Lampiran 10 Transkrip Hasil Wawancara Narasumber Yamie Panda Cabang 1 (R8).....</b>	<b>199</b>
	<b>Lampiran 11 Transkrip Hasil Wawancara Narasumber Yamie Panda Cabang 9 (R9).....</b>	<b>211</b>
	<b>Lampiran 12 Transkrip Hasil Wawancara Narasumber Yamie Panda Cabang 9 (10).....</b>	<b>220</b>