



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.6 Motivasi Penelitian	10
1.7 Kontribusi Penelitian.....	10
1.8 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kualitas	13
2.2.1 Definisi Kualitas	13
2.2.2 Dimensi Kualitas	14
2.2.3 Pandangan Tradisional dan Kelas Dunia terkait Biaya Kualiti- tas	16
2.3 Pengendalian Kualitas	19
2.4 Biaya Kualitas.....	21
2.4.1 Definisi Biaya Kualitas	21
2.4.2 Klasifikasi Biaya Kualitas	22

