

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK (*QUALITY PRODUCT*)
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN (*CORPORATE IMAGE*)
PD. FAMILY JAYA SUMPIUH**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)

IAIN PURWOKERTO

Oleh:
FIKA HIDAYAT
NIM. 1423203048

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya :

Nama : Fika Hidayat

Nim : 1423203048

Jenjang : Sarjana I (SI)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program studi : Ekonomi Syariah (ES)

Menyatakan bahwa naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya.

Purwokerto, 01 Agustus 2018



Fika Hidayat
NIM.1423203048



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK (QUALITY PRODUCT)
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN (CORPORATE IMAGE)
PD. FAMILY JAYA SUMPIUH**

Yang disusun oleh Saudara **Fika Hidayat** NIM. 1423203048 Jurusan/Program Studi **Ekonomi Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis** tanggal **16 Agustus 2018** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)** oleh **Sidang Dewan Penguji Skripsi**.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 196804031994031004

Sekretaris Sidang/Penguji

Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 197812312008012027

Pembimbing/Penguji

Sofia Yustiani Suryandari, M.Si.
NIP. 197807162009012006

Purwokerto, ~~14~~ 24 Agustus 2018

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 196804031994031004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonom dan
Bisnis Islam IAIN Purwokerto

Di-
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

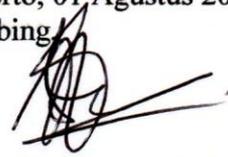
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Fika Hidayat, NIM. 1423203048 yang berjudul :

**Analisis Pengaruh Kualitas Produk (*Quality Product*) Terhadap Citra
Perusahaan (*Corporate Image*) PD. Family Jaya Sumpiuh**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ekonomi Syariah (S.E)

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 01 Agustus 2018
Pembimbing



Sofia Yustiani Suryandari, M.Si.
NIP 197807162009012006

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK (*QUALITY PRODUCT*)
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN (*CORPORATE IMAGE*)
PD. FAMILY JAYA SUMPIUH**

FIKA HIDAYAT
NIM. 1423203048

ABSTRAK

E-mail: fikadayat@gmail.com

Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

PD. Family Jaya merupakan perusahaan dagang yang bergerak dalam bidang industri mebel. PD. Family Jaya dalam pembayaran kompensasi menggunakan sistem hasil. Sistem hasil merupakan upah ditetapkan atas kesatuan unit yang dihasilkan pekerja. Kebaikan sistem ini memberikan kesempatan kepada karyawan yang bekerja bersungguh-sungguh serta berprestasi baik akan memperoleh balasan jasa yang lebih besar. Kelemahan sistem hasil ini ialah kualitas barang yang dihasilkan kurang baik. Menjaga kualitas yang baik tentunya akan memberikan kesan yang baik kepada konsumen, kesan tersebut yang akan membentuk suatu citra perusahaan. Menurut Jefkins citra perusahaan ini terbentuk dari banyak hal, salah satunya adalah kualitas produk.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan Skripsi ini adalah penelitian deskriptif-kuantitatif. Dalam teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi di PD. Family Jaya Sumpiuh dan Mitra Usahanya. Kemudian data dianalisis menggunakan regresi ordinal dan korelasi *rank spearman*.

Dari hasil uji analisis regresi ordinal diperoleh hasil bahwa kualitas produk mampu mempengaruhi citra perusahaan sebesar 66,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Uji korelasi dimana hasil uji korelasi tabel menunjukkan nilai probabilitas dibawah 0.05 ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, dengan demikian maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas produk (X) dan citra perusahaan (Y). Dimensi features paling berpengaruh terhadap citra perusahaan dengan signifikansi paling kecil yaitu 0,02.

Dari hasil penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh dan dimensi features yang paling berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh.

Kata Kunci : Analisis Kualitas Produk, Citra Perusahaan.

ANALYSIS OF THE EFFECT OF QUALITY PRODUCTS ON CORPORATE IMAGE TRADING COMPANY FAMILY JAYA SUMPIUH

FIKA HIDAYAT
NIM. 1423203048

ABSTRACT

E-mail: fikadayat@gmail.com

Syari'ah Economics Study Program Faculty of Economics and Business
State Islamic Institute (IAIN) Purwokerto

Trading Company Family Jaya is a trading company engaged in the furniture industry. Trading Company Family Jaya in the payment of compensation using the results system. The result system is the wage set on the unity produced by the worker. The goodness of this system provides opportunities for employees who work earnestly and perform well will receive greater rewards for services. The weakness of this result system is the quality produced is not good. Keep good quality will make a good impression on the customer, that impression will form an image of the company. Well, according to Jefkins, this company's image is comprised of many things, one of them is quality product.

The research method used in writing this thesis is descriptive-quantitative research. In data collection techniques the author uses questionnaires, interviews, observation, and documentation in Trading Company Family Jaya Sumpiuh and Business Partners. Then the data was analyzed using ordinal regression and Spearman rank correlation.

From the results of ordinal regression analysis that the quality products capable of affecting corporate image of 66.6% and the rest influenced by other variables. Correlation test where the result of correlation test table shows probability value below 0.05 ($0,000 < 0,05$) then H_0 is rejected, thus there is a significant correlation between product quality (X) and company image (Y). The features dimension most influences the company's image with the smallest significance of 0.02.

From the results of this study, the researchers concluded that product quality significantly influence in the corporate image of Trading Company Family Jaya Sumpiuh and its features dimensions are the most influential in the corporate image Trading Company Family Jaya Sumpiuh.

Keywords: Product Quality Analysis, Corporate Image.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor 158/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a	h}	ha
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	d'ad	d'	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	Ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wawu	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	‘	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.

متعددة	Ditulis	Muta’addiah
عدة	ditulis	‘iddah

Ta’marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.

حكمة	Ditulis	Hikmah
جزية	ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti dengan kata sanadang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	Karamah al-auliya’
----------------	---------	--------------------

- b. Bila ta’marbutoh hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan

زكاة لغير	Ditulis	Zakatulfitri
-----------	---------	--------------

Vokal pendek

َ	Fathah	ditulis	A
ِ	Kasrah	ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

Vokal panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	A
	جاهلية	ditulis	Jahiliyah
2.	Fathah + ya'	ditulis	A
	تنس	ditulis	tansa
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	Karim
4.	Dammah + wawu mati	ditulis	U
	فروض	ditulis	furud

Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	ditulis	Ai
	بينكم	ditulis	Bainakum
2.	Fathah + wawu mati	ditulis	Au
	قول	ditulis	qaul

Vokal yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	ditulis	a'antum
أعدت	ditulis	u'iddat
تن شكرتم	Ditulis	la'in syakartum

c. Kata sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf qomariyyah

القرآن	ditulis	Al Qur'an
القياس	ditulis	Al Qiyas

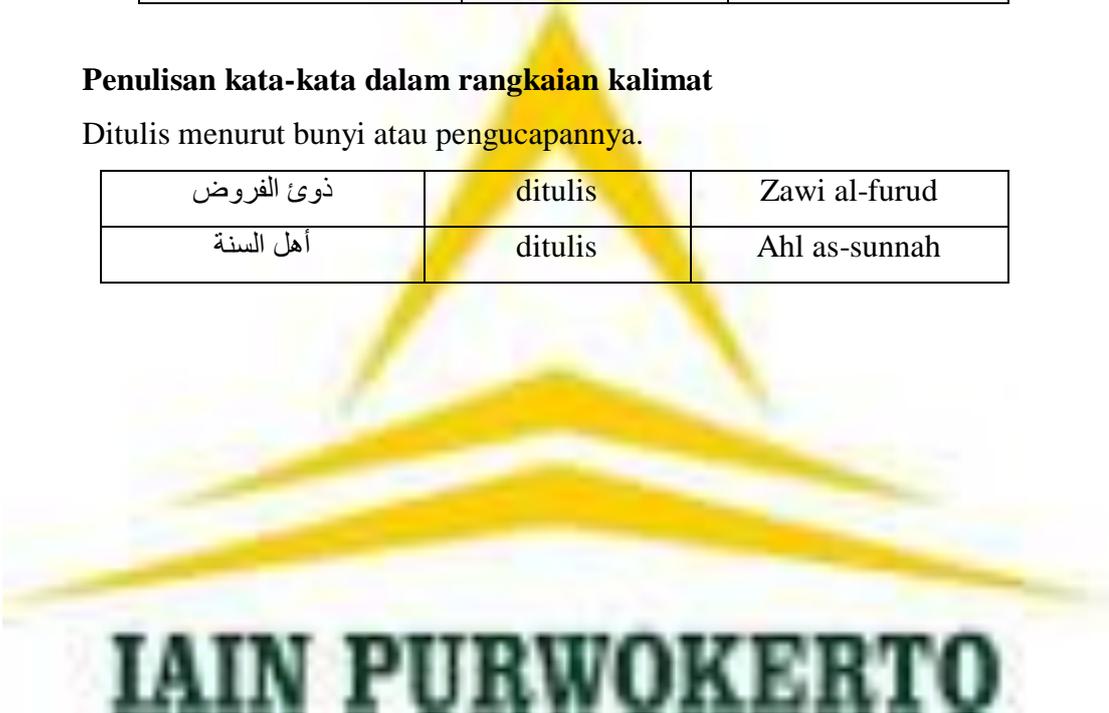
2. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan haruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	ditulis	As Syama'
الشمس	ditulis	As Syamsi

Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوئ الفروض	ditulis	Zawi al-furud
أهل السنة	ditulis	Ahl as-sunnah



IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, segala Puja dan Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan anugrah dari-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk (*Quality Product*) Terhadap Citra Perusahaan (*Corporate Image*) PD. Family Jaya Sumpiuh”** dapat terselesaikan dengan baik.

Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita semua jalan yang lurus berupa ajaran agama islam yang sempurna dan menjadi anugrah terbesar bagi seluruh alam semesta.

Laporan skripsi ini disusun untuk memenuhi kewajiban dan melengkapi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Selama mengikuti pendidikan SI Ekonomi Syariah sampai dengan proses penyelesaian skripsi, berbagai pihak telah memberikan fasilitas, membantu, membina dan membimbing penulis. Maka dalam kesempatan kali ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, berkat rahmat dan lindungan-Nya.
2. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag selaku Rektor IAIN Purwokerto.
3. Dr. H. Munjin, M. Pd.I., Wakil Rektor I IAIN Purwokerto.
4. Drs. Asdlori, M. Pd.I., Wakil Rektor II IAIN Purwokerto
5. Dr. H. Supriyanto, Lc., M.S.I, WakilRektor III IAINPurwokerto
6. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.

7. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Purwokerto.
8. Sofia Yustiani Suryandari, M.Si., Pembimbing skripsi, terimakasih karena telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen IAIN Purwokerto atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan.
10. Staff administrasi dan karyawan IAIN Purwokerto yang telah membantu proses perkuliahan.
11. Pimpinan PD. Family Jaya Sumpiuh dan Mitra Usaha PD. Family Jaya Sumpiuh atas kerjasamanya dalam penyusunan skripsi.
12. Keluarga tercinta atas dukungan moril maupun materil yang disertai doa kepada-Nya.
13. Kakaku dan Adikku yang telah mendukung dalam perjuangan studi baik dalam bentuk moril maupun materil.
14. Teman-teman seperjuangan kelas ES B 2014 yang membuat hari-hari selama perkuliahan menjadi lebih berwarna dan penuh canda tawa. Semoga kita tetap bisa menjalin silaturahmi dengan baik.
15. Teman-teman seperjuangan ponpes An-Najah yang telah banyak mendukung selesainya skripsi ini.
16. Teman-teman seperjuangan kos Sejahtera yang telah banyak membantu, menghibur, dan mendukung selesainya skripsi ini.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran penyusunan Laporan Skripsi ini.

Penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses pembuatan Skripsi. Semoga Allah SWT membalas kebaikan tersebut dengan balasan yang lebih baik.

Penulis menyadari, Skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya. karena itu kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati, mudah – mudahan keberadaan Skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan kita. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 01 Agustus 2018



Fika Hidayat

NIM. 1423203048



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat penelitian	11
F. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka	13

B. Kerangka Teori	17
1. Manajemen Operasional	18
2. Pengawasan Kualitas	19
3. Pengertian Kualitas Produk	20
4. Memahami Citra	24
5. Pengertian Citra Perusahaan	26
6. Citra yang Baik dan Buruk	26
C. Kerangka Pemikiran	27
D. Landasan Teologis	28
E. Hipotesis Penelitian	29
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian	32
D. Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator Penelitian	34
E. Sumber Data	39
F. Metode Pengumpulan Data	40
G. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	42
H. Analisis Data	43
 BAB IV PEMBAHASAN	
A. Profil PD. Family Jaya Sumpiuh	46
1. Sejarah PD. Family Jaya Sumpiuh	46
2. Visi Misi PD. Family Jaya Sumpiuh	47

3. Nilai-nilai Perusahaan.....	47
4. Ketenaga Kerjaan PD. Family Jaya Sumpiuh	48
5. Struktur Organisasi	49
B. Gambaran Objek Penelitian.....	50
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	50
2. Deskripsi Responden	50
C. Uji Kualitas Data	52
1. Uji Validitas.....	52
2. Uji Reliabilitas.....	57
D. Pengujian Hipotesis	58
1. Korelasi Rank Spearman	58
2. Analisis Regresi Ordinal.....	60
E. Pembahasan	64
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penjualan 5 Tahun Terakhir PD. Family Jaya Sumpiuh.....	5
Tabel 2 Observasi Pendahuluan Tentang Kualitas Produk	6
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4 Kerangka kualitas Produk	23
Tabel 5 Kerangka Penelitian	27
Tabel 6 Kerangka Pemikiran Indikator Kualitas Produk Terhadap Citra Perusahaan	27
Tabel 7 Mitra Usaha PD. Family Jaya Sumpiuh.....	33
Tabel 8 Definisi Operasional, Skala Ukur, dan Hasil Ukur	35
Tabel 9 Kerangka Indikator Kualitas Produk.....	38
Tabel 10 Uji Validitas Indikator Performance	53
Tabel 11 Uji Validitas Indikator Features	53
Tabel 12 Uji Validitas Indikator Reliability.....	54
Tabel 13 Uji Validitas Indikator Conformance to Specification	54
Tabel 14 Uji Validitas Indikator Durability	54
Tabel 15 Uji Validitas Indikator Serviceability	55
Tabel 16 Uji Validitas Indikator Estetika.....	55
Tabel 17 Uji Validitas Indikator Perceived Quality	56
Tabel 18 Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan	56
Tabel 19 Uji Realibilitas	57
Tabel 20 Uji Rank Spearman	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Dokumentasi Foto
- Lampiran 2. Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Pembimbing
- Lampiran 3. Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 4. Surat Permohonan Ijin Riset
- Lampiran 5. Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 6. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 7. Surat Keterangan Lulus Semua Mata Kuliah
- Lampiran 8. Surat Wakaf Perpustakaan
- Lampiran 9. Blanko Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10. Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris
- Lampiran 11. Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab
- Lampiran 12. Sertifikat Aplikom
- Lampiran 13. Sertifikat PPL
- Lampiran 14. Sertifikat KKN
- Lampiran 15. Sertifikat BTA-PPI
- Lampiran 16. Fotocopy KTM
- Lampiran 17. Struktur Organisasi PD. Family Jaya Sumpiuh
- Lampiran 18. Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 19. Hasil Output SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari sering kali kita mendengarkan orang membicarakan masalah kualitas. Apa sesungguhnya kualitas itu? pertanyaan ini akan banyak jawabannya, karena maknanya akan berlainan bagi setiap orang dan tergantung pada konteksnya.¹ Sejak lama setiap organisasi, terutama dalam bidang bisnis, selalu melakukan perbaikan dalam kegiatan dan kinerjanya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Hanya dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan, usahanya dapat bertahan menghadapi persaingan dan meraih keuntungan.²

Menjaga kualitas dalam semua bidang bisnis merupakan tugas berat. Menjadi lebih sulit lagi apabila pelanggan mengubah persepsinya tentang kualitas. Perubahan dalam gaya hidup dan kondisi ekonomi secara drastis dapat mengubah persepsi pelanggan atas kualitas. Sukses bisnis tergantung pada akurasi persepsinya tentang harapan konsumen dan kemampuannya menjembatani kesenjangan antara harapan dengan kemampuan organisasi. Pelanggan sekarang lebih menyukai kualitas dari pada pelanggan masa lalu.³

Greenberg dan Baron memandang sebagai strategi organisasi tentang komitmen untuk memperbaiki kepuasan pelanggan dengan mengembangkan teknik untuk secara berhati-hati mengelola kualitas pengeluaran.⁴ Suatu organisasi atau perusahaan didirikan dengan maksud untuk memproduksi atau menyediakan produk atau jasa yang dibutuhkan oleh pengguna keluaran yang menjadi pelanggan prospektifnya dengan memuaskan.

¹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Managemen* (Yogyakarta : ANDI,

² Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2010), hlm. 137.

³ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2010), hlm. 142.

⁴ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2010), hlm. 150.

Pada umumnya setiap organisasi atau perusahaan yang didirikan berusaha untuk memberikan kepuasan kepada segenap pihak pemangku kepentingan (*stakeholders*) organisasi yang salah satunya mencakup pelanggan perusahaan dimana manajemen perusahaan harus mampu menyediakan produk atau jasa kepada segenap pelanggan yang memenuhi pengharapan mutu mereka, tetapi pada harga yang bersaing.⁵

Dalam era informasi sekarang ini, dimana konsumen dapat mudah mengakses informasi, khususnya tentang produk dan jasa, dan sejumlah yang banyak melalui berbagai media, seperti media cetak dan elektronik, maka upaya untuk membangun citra menjadi semakin sulit.⁶ Kapferer dalam bukunya *Strategic brand management* mengatakan bahwa “*images is on the receiver side*” sedangkan “*identify is on the sender’s side*”. Artinya citra merk (imagas) adalah bagaimana masyarakat mengartikan semua tanda-tanda yang dikeluarkan/disampaikan oleh merk melalui barang-barang, jasa-jasa dan program komunikasinya. Dengan perkataan lain citra adalah reputasi.⁷

Menurut Aaker Ekuitas citra akan semakin tinggi seiring tingginya dimensi-dimensi salah satunya dimensi kesan kualitas (*perceived quality*) dimana ekuitas merk dapat menambah atau mengurangi nilai produk atau jasa di mata konsumen., karena ekuitas tersebut dapat membantu konsumen menafsirkan, memproses dan menyimpan informasi dalam jumlah yang besar tentang produk dan jasa yang di ajikan merk. Disamping itu ekuitas merk juga bisa mempengaruhi rasa percaya diri konsumen dalam mengambil keputusan pembelian serta kepuasan dalam menggunakan produk.⁸

Selera dan keinginan konsumen terhadap suatu barang itu berubah – ubah. Memenuhi keinginan ini, perusahaan harus berusaha mewujudkan

⁵ Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa* (Jakarta: Bumi Aksa, 2014), hlm. 9.

⁶ Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 45.

⁷ Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 46.

⁸ Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 48.

barang sesuai permintaan dan memiliki mutu kualitas tinggi. Oleh karena itu perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing. Selain itu, tidak mudahnya konsumen beralih ke produk pengganti membuat perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas produknya demi memenuhi permintaan – permintaan pasar. Sebab konsumen memiliki peran besar dalam memberi penilaian terhadap kualitas produk yang akan mereka konsumsi. Nilai terhadap perusahaan itu sendiri muncul melalui persepsi masyarakat mengenai perusahaan tersebut. Persepsi masyarakat tersebut merupakan dampak munculnya suatu citra terhadap perusahaan itu sendiri.⁹

PD. Family Jaya merupakan perusahaan dagang yang bergerak dalam bidang industri mebel. PD. Family Jaya dalam pembayaran kompensasi menggunakan sistem hasil (output) unit yang dihasilkan karyawan.¹⁰ Sistem hasil (output) merupakan upah ditetapkan atas kesatuan unit yang dihasilkan pekerja, seperti perpotong, meter, liter dan kilogram. Dalam sistem hasil (output), besarnya upah yang dibayar selalu didasarkan kepada lamanya waktu mengerjakannya. Kebaikan sistem ini memberikan kesempatan kepada karyawan yang bekerja bersungguh-sungguh serta berprestasi baik akan memperoleh balasan jasa yang lebih besar. Kelemahan sistem hasil ini ialah kualitas barang yang dihasilkan kurang baik.¹¹

Untuk mengetahui kualitas suatu produk, terdapat delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, terutama untuk produk manufaktur. Dimensi-dimensi tersebut adalah:¹²

⁹ Rieke Rinaldy dan Winarti, “Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Citra Perusahaan PT. Taraguna Foamindo” (Jakarta: Universitas Bina Nusantara, 2013).

¹⁰ Wawancara dengan Manajer PD. Family Jaya Sumpiuh pada tanggal 12 Desember 2017.

¹¹ Suparno Eko Widodo, *Manajemen Pengembangan Sumberdaya Manusia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 159.

¹² Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Managemen* (Yogyakarta : ANDI, 2000), hlm. 27.

1. Kinerja (*performance*)
Performance merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*)
Features merupakan karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*)
Reliability merupakan kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*)
Conformance to specification merupakan sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*)
Durability merupakan hal yang berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. Serviceability
Serviceability merupakan hal yang meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika
Estetika merupakan daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)
Perceived quality merupakan citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

PD. Family jaya sudah berdiri sejak tahun 2003 serta memiliki karyawan sebanyak 24 orang dan memiliki 12 mitra usaha. PD. Family Jaya Sumpiuh memproduksi berbagai jenis mebel yang meniru konsep mebel Jepara, namun sudah dilakukan inovasi yang berbeda dari model Jepara yang asli. Produk yang dihasilkan PD. Family Jaya Sumpiuh yaitu model Maribet, Hongkong Tanduk, Hongkong Mahkota, Hongkong Turkey, Sherina, Gajah Apel, Gajah Garuda, dan Gajah Kerang. PD. Family Jaya Sumpiuh juga menerima pesanan model lain, namun model yang

menjadi adalan yaitu model Maribet, Hongkong Tanduk, dan Sherina, karena produk tersebut sering dipesan oleh mitra usahanya dan disukai oleh konsumen.

PD. Family Jaya memiliki hubungan yang baik dengan mitra usahanya terbukti dengan pembelian yang dilakukan oleh mitra usaha secara terus menerus dan meningkat penjualannya dari tahun ke tahun, seperti pada tabel berikut.¹³

Tabel 1
Tabel Penjualan 5 Tahun Terakhir

No	Tahun Penjualan	Total Barang yang Terjual
1	2013	935 Unit
2	2014	992 Unit
3	2015	1015 Unit
4	2016	1011 Unit
5	2017	1033 Unit

Sumber: Wawancara Kepada Manajer PD. Family Jaya Sumpiuh

Sebagai perusahaan mebel yang dapat dibilang dewasa ini tentunya memiliki tujuan, sasaran, visi, dan misi yang ingin dicapai untuk mempertahankan eksistensi perusahaan tersebut. Salah satunya dengan melakukan berbagai kegiatan produksi seperti menciptakan barang yang memenuhi standar.¹⁴ Faktor utama yang mempengaruhi kualitas produk mebel PD. Family Jaya yaitu pada bahan dasar (mentahnya) yaitu jenis kayu yang digunakan. PD. Family Jaya menggunakan bahan dasar utama kayu jati, namun masih memungkinkan menggunakan bahan kayu lain seperti kayu akasia sebagai campuran. Selain menggunakan bahan utama kayu yang berkualitas, dalam proses finishing PD. Family Jaya menggunakan bahan finishing melamine. Finishing melamine berfungsi

¹³ Wawancara dengan Manajer PD. Family Jaya Sumpiuh pada Tanggal 12 Mei 2018.

¹⁴ Rieke Rinaldy dan Winarti, *Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Citra Perusahaan PT. Taraguna Foamindo* (Jakarta: Universitas Bina Nusantara, 2013).

untuk melapisi sempurna dan menutup pori-pori kayu sehingga kesan modern yang diharapkan lebih jelas kelihatannya, serta ukiran yang dihasilkan akan lebih timbul dan halus.¹⁵

Penggunaan bahan dasar kayu yang berkualitas dan proses finishing yang baik guna mendapatkan kualitas produk mebel yang baik dan memiliki daya guna yang tahan lama. Memiliki kualitas yang baik tentunya akan memberikan kesan yang baik pula kepada konsumen atau mitra usaha untuk memberikan penilaian tersendiri terhadap perusahaan. Nilai inilah yang akan membentuk citra suatu perusahaan.

Sehubungan dengan hal itu, penulis melakukan survai awal dengan menyebar kuisisioner kepada 10 pelanggan PD. Family Jaya Sumpiuh sebagai berikut:

Tabel 2
Tabel Observasi Pendahuluan Tentang Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1.	Produk mebel yang ditawarkan PD. Family Jaya memiliki bentuk dan model yang menarik dari pada pesaing.	4	40%	6	60%
2.	Produk mebel PD. Family Jaya nyaman dipakai oleh konsumen dari pada produk pesaing.	9	90%	1	10%
3.	Konsistensi bahan baku yang digunakan oleh PD. Family jaya untuk membuat mebel.	7	70%	3	30%
4.	Kesesuaian produk mebel PD. Family Jaya yang dipesan dengan	10	100%	0	0%

¹⁵ Wawancara dengan Manajer PD. Family Jaya Sumpiuh pada Tanggal 20 Januari 2018.

	yang dikirimkan.				
5.	Produk mebel PD. Family Jaya merupakan produk yang memiliki daya tahan pemakaian yang tahan lama dari pada produk pesaing.	7	70%	3	30%
6.	PD. Family Jaya menerapkan sistem servis (return) mebel ketika mebel mengalami kerusakan.	10	100%	0	0%
7.	Produk mebel yang dihasilkan PD. Family Jaya Sumpiuh rapih dan halus dari pada produk pesaing.	6	60%	4	40%
8.	Kualitas produk mebel yang diberikan oleh PD. Family Jaya sesuai dengan apa yang diharapkan.	7	70%	3	30%
Rata-rata jawaban kualitas produk			75%		25%

Sumber: Obeservasi Pendahuluan Kepada Pelanggan PD. Family Jaya Sumpiuh

Berdasarkan tabel survai awal tentang kualitas produk PD. Family Jaya Sumpiuh di atas, terdapat masalah pada faktor-faktor yang terjadi, seperti pada model mebel yang dibuat oleh PD. Family Jaya Sumpiuh 60% responden menyatakan kurang menarik dari pada produk pesaingnya. Dan masalah lain terdapat pada kerapihan dan kehalusan produk mebel yang dihasilkan oleh PD. Family Jaya Sumpiuh 40% responden menyatakan bahwa produk PD. Family Jaya Sumpiuh pada bagian tertentu masih kurang rapi dan halus dari pada pesaingnya.

Masalah yang saling terkait terdapat pada konsistensi bahan baku yang digunakan PD. Family Jaya Sumpiuh terhadap daya pakai dan kesesuaian harapan konsumen, 30% responden menyatakan bahwa bahan

baku tidak konsisten antara awal pembelian dengan produk yang dihasilkan saat ini, dan 30% responden menyatakan daya pakai tidak tahan dan tidak sesuai harapan mereka, namun PD. Family Jaya Sumpiuh menerapkan sistem return ketika barang rusak dan masih dalam masa garansi. Dari data di atas dapat diambil rata-rata jawaban (sebanyak 75% responden) mengenai kualitas produk PD. Family Jaya Sumpiuh dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik.

Temuan terkait keluhan yang dirasakan pelanggan PD. Family Jaya Sumpiuh terhadap mebel yang mereka gunakan yaitu meja yang digunakan teknik penyambungannya kurang bagus, karena sambungan antara papan kayu satu dengan yang lain pada awal pembelian rapi namun lama kelamaan retak dibagian pengeleman penyambungan papan kayu satu dengan papan kayu yang lain, ini disebabkan oleh pengeleman papan kayu yang kurang sempurna dan papan kayu menyusut karena kering. Namun hal tersebut tidak terlalu disesali, karena masih dapat untuk digunakan dan dapat menutupnya dengan kain, dan ketika rusak pelanggan masih percaya untuk membeli kembali ke PD. Family Jaya Sumpiuh.¹⁶

Maka berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK (*QUALITY PRODUCT*) TERHADAP CITRA PERUSAHAAN (*CORPORATE IMAGE*) PD. FAMILY JAYA SUMPIUH”**

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam pengertian istilah, maka perlu ditegaskan kembali tentang judul penelitian tersebut “Analisis Pengaruh Kualitas Produk (*Quality Product*) Terhadap Citra Perusahaan (*Corporate Image*) PD. Family Jaya Sumpiuh”. Untuk itu perlu kiranya dijelaskan dari judul penelitian di atas, yakni:

¹⁶ Observasi Pendahuluan Kepada Pelanggan PD. Family Jaya Sumpiuh pada Tanggal 9 sampai 20 Mei 2018.

1. Kualitas Produk

Kualitas Produk adalah sekumpulan ciri-ciri karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang merupakan suatu pengertian dari gabungan daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk.¹⁷

2. Citra Perusahaan

Citra perusahaan atau ada pula yang menyebut citra lembaga adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya. Menurut Marks and Spencer memiliki suatu citra perusahaan yang positif jelas menunjang usaha PR keuangan.¹⁸

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas mengarahkan peneliti pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk (*quality product*) berpengaruh terhadap citra perusahaan (*corporate image*) PD. Family Jaya Sumpiuh?
2. Apakah dimensi performance berpengaruh terhadap citra perusahaan PD, Family Jaya Sumpiuh?
3. Apakah dimensi features berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh?
4. Apakah dimensi reliability berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh?
5. Apakah dimensi conformance berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh?
6. Apakah dimensi durability berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh?

¹⁷ Deny Irawan dan Edwin Japariato, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran POR KEE Surabaya" (Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2013), hlm. 4.

¹⁸ Frank Jefkins, *Public Relation ed. Kelima* (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm. 23.

7. Apakah dimensi serviceability berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh?
8. Apakah dimensi estetika berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh?
9. Apakah dimensi Perceive quality berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh?
10. Adakah dimensi kualitas produk yang paling berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk (*quality product*) berpengaruh terhadap citra perusahaan (*corporate image*) PD. Family Jaya Sumpiuh.
2. Untuk mengetahui apakah dimensi performance berpengaruh terhadap citra perusahaan PD, Family Jaya Sumpiuh.
3. Untuk mengetahui apakah dimensi features berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh.
4. Untuk mengetahui apakah dimensi reliability berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh.
5. Untuk mengetahui apakah dimensi conformance berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh.
6. Untuk mengetahui apakah dimensi durability berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh.
7. Untuk mengetahui apakah dimensi serviceability berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh.
8. Untuk mengetahui apakah dimensi estetika berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh.
9. Untuk mengetahui apakah dimensi Perceive quality berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh.

10. Untuk mengetahui dimensi kualitas produk yang paling berpengaruh terhadap citra perusahaan PD. Family Jaya Sumpiuh.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat di bangku perkuliahan dalam menganalisis kualitas produk (*quality product*) terhadap citra perusahaan (*corporate image*) PD. Family Jaya Sumpiuh, pengetahuan ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan bagi penulis tentang bagaimana suatu perusahaan menjaga kualitas produk (*quality product*) agar konsumen akan tetap percaya kepada perusahaan.

2. Bagi Perusahaan dan Masyarakat

- a. Bahan pertimbangan dan masukan dalam menjaga kualitas produk (*quality product*) terhadap citra perusahaan (*corporate image*) PD. Family Jaya Sumpiuh.
- b. Memberikan informasi kepada masyarakat luas mengenai analisis kualitas produk (*quality product*) terhadap citra perusahaan (*corporate image*) PD. Family Jaya Sumpiuh.

F. Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan dalam penulisan skripsi, penulis akan membagi skripsi ini menjadi tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian isi dan bagian akhir.

Bagian awal dari skripsi ini memuat tentang pengantar yang didalamnya terdiri dari halaman judul, pernyataan keaslian, pengesahan, nota dinas pembimbing, abstrak, pedoman transliterasi, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar singkatan dan daftar lampiran.

Bagian isi dari skripsi ini terdiri dari lima bab, dimana gambaran mengenai tiap bab dapat penulis paparkan sebagai berikut: Untuk mempermudah mempelajari dan memahami karya tulis ilmiah ini, maka

akan diuraikan tentang sistematika pembahasan yang dibagi dalam lima bab sebagai berikut:

Bab pertama berisi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, sistematika penulisan.

Bab dua akan diuraikan mengenai kajian pustaka dan beberapa teori yang dapat digunakan sebagai kerangka pemikiran teori atau landasan penelitian.

Bab tiga membahas mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan uji validitas dan reliabilitas.

Bab empat membahas mengenai gambaran umum tempat penelitian, gambaran umum responden, hasil analisis data, analisis data penelitian, serta pembahasan hasil penelitian.

Bab lima berisi kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, dan saran-saran yang ditujukan untuk pihak terkait.

Pada bagian akhir proposal ini, penyusun mencantumkan data-data terkait seperti dokumen, daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan lain sebagainya yang menunjang penelitian.

LAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Frank Jefkins dalam buku yang berjudul *Public Relation ed. Kelima*. Dalam buku tersebut dijelaskan bahwa citra perusahaan terbentuk dari berbagai hal dan salah satunya adalah kualitas produk. Variabel kualitas produk dalam penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan. Hal tersebut dibuktikan melalui pengujian hipotesis, melalui uji parameter estimates menunjukkan nilai Wald sebesar 23,256 dan nilai sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap citra perusahaan. Pada uji R-Square menunjukkan koefisien *Nagelkerke* sebesar 66,6% berarti variabel independen (kualitas produk) mempengaruhi variabel dependen (citra perusahaan) sebesar 66,6% sedangkan 33,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam pengujian model. Hal tersebut sesuai dengan teori yang di paparkan oleh Frank Jefkins bahwa citra perusahaan terbentuk dari berbagai hal dan salah satunya adalah kualitas produk atau dengan kata lain bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap citra perusahaan..
2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sarifuddin T, dalam jurnal penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Produk terhadap Citra Perusahaan dan Kepuasan Serta Dampaknya pada Kepercayaan Konsumen Mobil Toyota Avanza di Kota Palu*”, menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas produk berpengaruh terhadap citra perusahaan. Pada analisis regresi ordinal melalui uji parameter estimates menunjukkan

bahwa dimensi kualitas produk yang mempengaruhi citra perusahaan hanya dimensi features dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,020. Sementara dimensi performance, reliability, conformance, durability, serviceability, estetika, dan perceive quality tidak berpengaruh terhadap citra perusahaan dilihat dari nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Hal tersebut tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarifuddin T, karena dalam penelitian ini hanya dimensi features yang berpengaruh terhadap citra perusahaan.

3. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rieke Rinaldy dan Winarti dalam jurnal penelitian yang berjudul "*Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Citra Perusahaan PT. Taraguna Foamindo*", menunjukkan bahwa dimensi features paling berpengaruh terhadap citra perusahaan. Dimensi kualitas produk yang paling berpengaruh terhadap citra perusahaan dalam penelitian ini adalah dimensi features. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai Wald sebesar 5,388 dengan nilai signifikansi paling kecil diantara dimensi kualitas produk yang lain yaitu 0,020 ($0,002 < 0,05$) maka dimensi features memiliki pengaruh yang positif terhadap citra perusahaan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rieke Rinaldy dan Winarti, karena dimensi features merupakan dimensi kualitas produk yang paling berpengaruh terhadap citra perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran sebagai berikut :

1. Perusahaan perlu mempertahankan kualitas produk yang ada karena menurut hasil penelitian, kualitas produk yang dihasilkan PD. Family Jaya Sumpiuh telah memiliki kualitas produk yang baik. Namun, perlu ditingkatkan lagi dalam hal pengawasan dan pengendalian kualitas produk. Hal ini dikarenakan pengawasan dan pengendalian kualitas

produk agar para karyawan dapat menghasilkan kualitas produk mebel yang lebih baik lagi.

2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi citra perusahaan seperti sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan dan stabilitas di bidang keuangan, keberhasilan ekspor, hubungan industri yang baik, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja, kesediaan untuk memikul tanggung jawab sosial dan lain-lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta, 1998.
- _____, Suharsimi. *Manajemen penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta, 2000.
- _____, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Asdi Mahatsa, Jakarta, 2002.
- _____, Suharsimi. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Bambang Supomo, Nur Indriantoro. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta, 2002.
- Diana Anastasia, Fandy Tjiptono. *Total Quality Managemen*. ANDI, Yogyakarta, 2000.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2009.
- Gitosudarmo, Imdriyo. *Manajemen Pemasaran*. BPFE, Yogyakarta, 2000.
- Jefkins, Frank. *Public Relation ed. Kelima*. Erlangga, Jakarta, 2002.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif. Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. UPP YPKN, Yogyakarta, 2007.
- _____, Mudrajad. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi, Edisi Ketiga*. STIM YKPN, Yogyakarta, 2007.
- Kutha Ratna, Nyoman. *Metode Penelitian: Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.
- Muhammad. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung, 2015.
- Nurjamuddin Mahfud, Murdifin Haming. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. Bumi Aksa, Jakarta, 2014.

Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama, Bandung, 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2009.

_____. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2011.

_____. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung, 2014.

_____. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung, 2014.

_____. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2016.

Supranto, J. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Erlangga, Jakarta, 2008.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2002.

Umar, Husein. *Studi Kelayakan Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.

Warto, Alizar Isna. *Analisis Data Kuantitatif*. STAIN Press, Purwokerto, 2013.

Wibowo. *Manajemen Kinerja*. PT Raja Grafindo, Jakarta, 2010.

Widodo, Suparno Eko. *Manajemen Pengembangan Sumberdaya Manusia*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015.

Edwin Japarianto dan Deny Irawan. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran POR KEE Surabaya". **Jurnal Manajemen Pemasaran** Vol. 1, No. 2, hal:1-8, 2013.

<https://tafsirq.com/9-at-taubah/ayat-105> di Akses pada Pukul 11:41 pada hari Minggu Tanggal 29 Juli 2018.

<https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-168> di akses Pukul 9:30 pada Hari Senin 20 Agustus 2018

<https://tafsirq.com/4-an-nisa/ayat-29> di akses Pukul 9:32 Pada Hari Senin 20 Agustus 2018

Marsya Chaerunissa Zein, Ratu. "Pengaruh Kualitas Produk dan Inovasi Produk Terhadap Citra Perusahaan pada Distro Sanels Denim". Universitas Widyatama, Bandung, 2015.

Nurmiyati. "Analisis Pengaruh Citra Merk, Kualitas Produk, dan Promosi Penjualan Terhadap Citra Perusahaan: Studi pada CV. Aneka Ilmu Cabang Cirebon". Universitas Diponegoro, Semarang, 2009.

Obeservasi Pendahuluan Kepada Pelanggan PD. Family Jaya Sumpiuh pada Tanggal 9 sampai 20 Mei 2018.

Panjaitan, Jernih. "Citra Perusahaan Di Mata Masyarakat: Studi Deskriptif Kuantitatif Pengukuran Citra PT Pertamina EP Field Pangkalan Susu di Kelurahan Beras Basah Kecamatan Pangkalan Susu".

Rinaldy Winarti dan Rieke. "Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Citra Perusahaan PT. Taraguna Foamindo". Universitas Bina Nusantara, Jakarta, 2013.

Romal Amrullah, Antika. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Honda Beat". **Jurnal Ilmu dan Riset Keuangan** Vol. 5. No. 7. 2016

Sarifudin, T. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Perusahaan dan Kepuasan Serta Dampaknya pada Kepercayaan Konsumen Mobil Toyota Avanzan di Kota Palu". **Jurnal Katalogis**. Volume 5, Nomor 7, hal: 191-216, 2017.

Terjemah QS. Az-Zumar ayat 39

Wawancara dengan Manajer PD. Family Jaya Sumpiuh pada Tanggal 12 Desember 2017.

Wawancara dengan Manajer PD. Family Jaya Sumpiuh pada Tanggal 20 Januari 2018

Wawancara dengan Manajer PD. Family Jaya Sumpiuh pada Tanggal 12 Mei 2018

Wawancara dengan Manajer PD. Family Jaya Sumpiuh pada Tanggal 12 Juni 2018.