

**PERAN *QUALITY CONTROL* DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PRODUK PERUSAHAAN LUNCH BOX  
(Studi Kasus PT Majapura Bobotsari Purbalingga Jawa Tengah)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
AFRI MAIALIM BAKTI  
NIM. 1423203038**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2019**

**PERAN *QUALITY CONTROL* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PRODUK PERUSAHAAN LUNCH BOX  
(Studi Kasus PT Majapura Bobotsari Purbalingga Jawa Tengah)**

**Afri Maialim Bakti**

NIM.1423203038

E-mail: [afribakti26@gmail.com](mailto:afribakti26@gmail.com)

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

**ABSTRAK**

Semakin ketatnya persaingan bisnis saat ini terutama setelah negara mengalami krisis ekonomi, banyak perusahaan mencoba untuk tetap eksis di bidang usahanya baik produk maupun jasa. Hal yang perlu diperhatikan perusahaan adalah mengupayakan untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa atau menemukan produk baru.

PT Majapura merupakan perusahaan pengolahan kayu yang memproduksi *lunch box* atau tempat makanan dengan target pemasaran ke luar negeri. Dengan target pemasaran yang demikian maka PT Majapura harus siap bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak pada bidang yang sama. Untuk memenuhi target pemasaran, PT Majapura harus memiliki strategi yang sesuai. *Quality Control* merupakan salah satu cara yang digunakan PT Majapura untuk mengendalikan kualitas produk yang dihasilkan guna memenuhi target dan kepuasan konsumen. PT Majapura telah menerapkan *quality control* sejak tahun 2001 hingga saat ini. Hal tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti PT Majapura dengan pembahasan bagaimana penerapan *quality control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang berlokasi di PT Majapura, Bobotsari, Purbalingga. Adapun data primer diperoleh melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari selain sumber primer baik berupa buku, jurnal maupun internet. Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data, serta menggunakan metode triangulasi dalam uji keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan PT Majapura menerapkan *quality control* pada tiga tahap. Pertama *quality control* pada bahan baku. Kedua *quality control* pada proses produksi dan ketiga yaitu *quality control* pada tahap pra ekspor.

Kata kunci: Quality Control, Kualitas Produk, Kualitas, Produk.

**THE ROLE OF QUALITY CONTROL ON INCREASING PRODUCT  
QUALITY OF LUNCH BOX COMPANY (Case Study in PT Majapura  
Bobotsari Purbalingga Jawa Tengah)**

**Afri Maialim Bakti**

NIM.1423203038

E-mail: [afribakti26@gmail.com](mailto:afribakti26@gmail.com)

Departemen of Islamic Economics Faculty of Economics and Islamic Business  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

**ABSTRACT**

Nowday business is going more competitive after economic crisis in any countries, many companies continues to exist their field of business in product or services. Things that need to be considered by the companies are to improve the good qualities or services or to find new products.

PT Majapura is a wood processing company that produces lunch boxes or food places with abroad targeting market. With such marketing targets, PT Majapura must be ready to compete with other companies the engaged in the same field. To meet the marketing target, PT Majapura must have a suitable strategy. Quality Control is one of the methods used by PT Majapura to control the quality of products that produced in order to fulfill target and customer satisfaction. PT Majapura has implemented quality control since 2001 until this present. This makes the author interested in researching PT Majapura with a discussion of how the application of quality control in improving the quality of the company's products.

This research is a field research located in PT Majapura, Bobotsari, Purbalingga. The primary data is obtained through the process of interviews, observation and documentation. Meanwhile, secondary data obtained from the others than primary sources in the form of books, journals and the internet. The data analysis technique used descriptive qualitative methods with of data reduction, data presentation, and data verification, as well as using the triangulation method in testing the validity of data.

The results showed that PT Majapura applied quality control in three stages. Firstly quality control on raw materials. Secondly quality control in the production processes and thirdly quality control in the pre-export.

**Keywords:** Quality Control, Product Quality, Quality, Products.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Operasional .....	7
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
E. Kajian Pustaka .....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. <i>Quality Control</i> .....	17
B. Kualitas Produk .....	20
C. Landasan Teologis .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	38

D. Sumber Data .....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Teknik Analisis Data .....	41
G. Uji Keabsahan Data .....	42

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum PT Majapura Bobotsari Purbalingga.....	43
1. Letak Geografis PT Majapura .....	43
2. Sejarah Berdirinya PT Majapura .....	43
3. Visi dan Misi PT Majapura .....	44
4. Struktur Organisasi PT Majapura.....	45
5. Bahan Baku Pembuatan Lunch Box.....	49
6. Proses Produksi Pembuatan Lunch Box.....	49
B. Peran <i>Quality Control</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Lunch Box PT Majapura .....	50
1. Quality Control Perusahaan Lunch Box pada PT Majapura.....	43
2. Analisis Peran <i>Quality Control</i> dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Lunch Box pada PT Majapura.....	43

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	12
------------------------------------	----



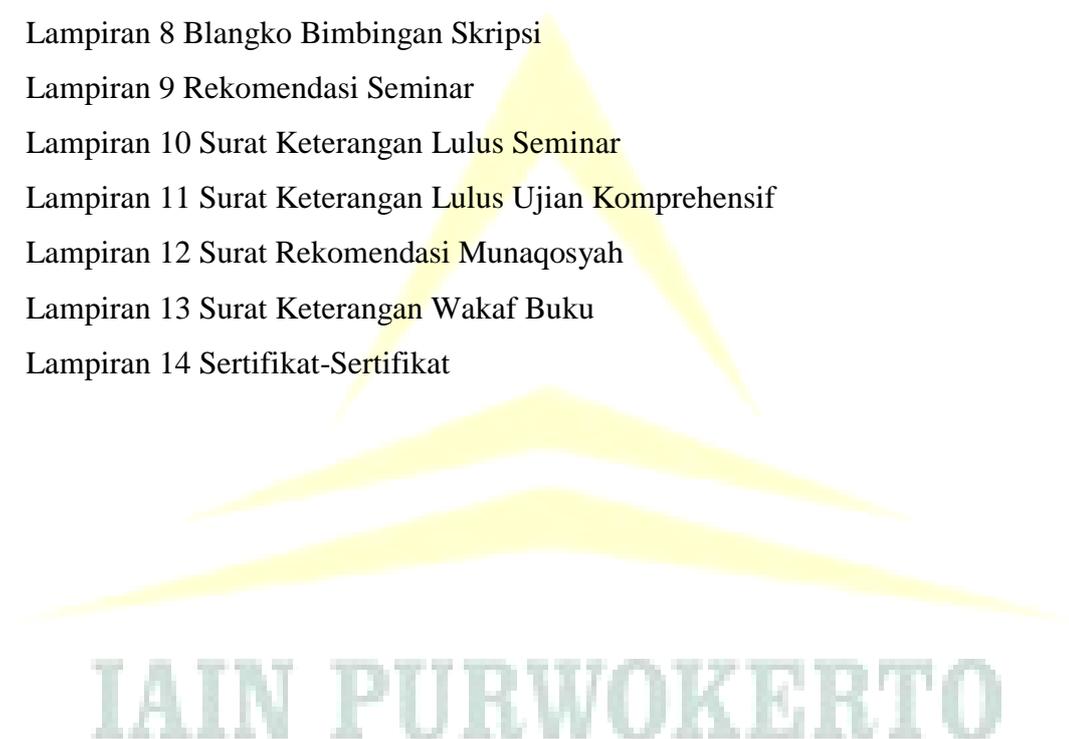
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi PT Majapura.....	37
Gambar 2	Alur Proses Produksi Lunch Box PT Majapura.....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara dan Hasil Wawancara
- Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di PT Majapura
- Lampiran 4 Surat Permohonan Observasi Pendahuluan
- Lampiran 5 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 6 Surat Pernyataan Kesiapan Menjadi Pembimbing
- Lampiran 7 Surat Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Blangko Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Rekomendasi Seminar
- Lampiran 10 Surat Keterangan Lulus Seminar
- Lampiran 11 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 12 Surat Rekomendasi Munaqosyah
- Lampiran 13 Surat Keterangan Wakaf Buku
- Lampiran 14 Sertifikat-Sertifikat



IAIN PURWOKERTO

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Semakin ketatnya persaingan bisnis pada saat ini, terutama setelah negara mengalami krisis ekonomi yang berkepanjangan, banyak perusahaan terus berusaha untuk tetap eksis di bidang usahanya baik produk maupun jasa. Hal yang perlu diperhatikan perusahaan adalah mengupayakan untuk meningkatkan kualitas barang/jasa atau menemukan barang/jasa baru.

Setidaknya ada tiga hal mendasar yang sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan suatu produk atau layanan di pasaran, yaitu harga, ketersediaan dan kualitas. Konsumen sebagai bagian penting bagi kelangsungan hidup perusahaan harus selalu dipuaskan dan dipenuhi harapannya sebelum mereka berpindah pada pesaing lain.

Perusahaan akan sukses dan mampu bersaing di pasaran jika tingkat kepuasan pelanggan terhadap pemakaian produk dan layanannya cukup tinggi. Faktor harga dan ketersediaan adalah fitur transient saja, artinya pengaruhnya tidak berlangsung lama setelah terjadi transaksi. Lain halnya dengan kualitas, yang mempunyai pengaruh dan implikasi yang cukup panjang, karena kualitas suatu produk ditentukan oleh tingkat kesuksesan kegunaan produk tersebut selama pemakaiannya.<sup>1</sup>

Dalam usaha untuk mempertahankan kualitas produk, perusahaan perlu mengadakan pengawasan/pengendalian terhadap kualitas produk yang merupakan salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pengawasan produksi. Dalam hal ini perusahaan akan terus menyempurnakan dengan proses monitoring. Pengendalian kualitas yang dimaksudkan adalah suatu proses untuk mengukur output secara relatif terhadap suatu standar, dan melakukan tindakan koreksi

---

<sup>1</sup> Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 43.

bila terdapat output yang tidak memenuhi standar. Jika hasil pengendalian dapat diterima, maka tidak ada tindakan yang lebih jauh dibutuhkan. Sedangkan jika hasilnya tidak dapat diterima, maka harus dilakukan suatu tindakan koreksi. Semua tindakan ini dilakukan untuk memberikan jaminan kualitas atas output yang dihasilkan dari proses.<sup>2</sup> Proses pengendalian kualitas (*quality control*) tidak hanya berlangsung pada hasil akhir melainkan juga dimulai pada saat bahan baku masuk gudang, proses produksi sampai proses akhir produk tersebut.

Suatu produk dibuat melalui proses pengolahan dari bahan baku menjadi barang setengah jadi berdasarkan kualitas yang diciptakan. Proses produksi terjadi karena adanya interaksi antara berbagai faktor produksi seperti input (bahan baku, tenaga kerja, mesin) bersatu padu untuk menciptakan barang yang mempunyai nilai tambah dan nilai guna yang lebih tinggi yang diperlukan konsumen.<sup>3</sup>

Prinsip dasar ekonomi Islam adalah keyakinan kepada Allah SWT sebagai *rabb* dari alam semesta. Suatu peningkatan kemakmuran produksi yang dihasilkan oleh alam guna pemanfaatan bukan semata-mata untuk mengejar target usaha. Target seperti ini masuk dalam kerangka religious seperti dalam Firman Allah SWT dalam QS. Al Maidah ayat 87 berikut ini:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا ۗ  
 إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ ﴿٨٧﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengharamkan apa yang baik yang telah dihalalkan Allah kepadamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.”<sup>4</sup>

<sup>2</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Operasi Produksi: Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016), hlm. 323-324.

<sup>3</sup> *Ibid.*, hlm. 70.

<sup>4</sup> Al-Qur'an dan Terjemah Surat Al-Maidah: 87.

Konsep memproduksi barang dengan cara asal jadi harus sepenuhnya ditinggalkan. Bila tidak, hal itu akan mengakibatkan barang yang dihasilkan tidak laku. Seperti diketahui bahwa konsumen masa kini lebih baik dalam tingkat kehidupannya, sehingga mereka akan lebih memilih barang dengan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas baik maka diperlukan proses produksi yang mendukung. Dalam menjamin terdapatnya tingkat kualitas dari produk yang dihasilkan, maka dibutuhkan kegiatan manajemen dan pengendalian kualitas yang efektif.

Dengan adanya pengendalian kualitas, maka pada dasarnya akan dapat membangun keberhasilan strategi diferensiasi, strategi biaya murah dan strategi cepat tanggap. Peningkatan kualitas akan dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan mengurangi biaya, sehingga dapat meningkatkan profitabilitas. Peningkatan penjualan sering terjadi bila perusahaan mempercepat untuk memberi tanggapan, meningkatkan atau menurunkan harga jual, dan meningkatkan reputasi perusahaan untuk kualitas produknya. Kurangnya kualitas akan mempengaruhi keseluruhan organisasi dari pemasok sampai ke pelanggan. Kualitas juga berpengaruh dari mulai desain produk sampai ke perawatan.<sup>5</sup>

Sejak tahun 1970-an industri kayu olahan Indonesia berkembang dengan pesat. Hal ini dipicu oleh adanya kebijakan pemerintah untuk meningkatkan pengusahaan hutan produksi berdasarkan Undang-Undang No.5 Tahun 1967, dan semakin bertambah pesat sejak diberlakukannya kebijakan larangan ekspor kayu bulat pada akhir tahun 1970-an. Dua kebijakan tersebut mengakibatkan meningkatnya kapasitas produksi industri kayu olahan khususnya industri kayu gergajian dan kayu lapis pada tahun 1970-an.<sup>6</sup> Seiring dengan meningkatnya

---

<sup>5</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Operasi .....*, hlm. 315-316.

<sup>6</sup> Iis Alviya, "Efisiensi & Produktivitas Industri Kayu Olahan Indonesia Periode 2004-2007 Dengan Pendekatan Non-Parametrik Data Envelopment Analysis", *Jurnal Penelitian Sosial Dan Ekonomi Kehutanan Vol. 8 No. 2*, 2011.

kebutuhan konstruksi, maka keberadaan industri kayu lapis mulai berkembang.

Dengan semakin majunya dunia industri dan semakin berkembangnya dunia pendidikan, maka konsumen akan lebih peka terhadap kualitas suatu barang. Dalam dunia industri, kualitas barang yang dihasilkan merupakan faktor yang sangat penting. Barang yang dihasilkan antara lain ditentukan kualitasnya berdasarkan pada pengukuran atau penilaian karakteristik tertentu. Begitu juga di daerah Purbalingga khususnya di desa Majapura yang mulai memasuki masyarakat modern yang ditandai dengan kemajuan ekonomi dan semakin banyaknya industri baru yang didirikan, salah satunya yaitu PT Majapura.

PT Majapura merupakan perusahaan yang memproduksi lunch box yaitu kotak makanan yang bahan bakunya berasal dari kayu albasia. Produk lunch box yang dihasilkan oleh PT Majapura dibedakan menjadi dua jenis, yakni Lunch Box Besar (LBB) dan Lunch Box Kecil (LBK). PT Majapura merupakan perusahaan resmi di Indonesia dengan surat Izin Usaha Industri (IUI)/ Tanda Daftar Industri (TDI) yang diterbitkan oleh Dinas Kehutanan Nomor: 188.444/2178 yang didirikan pada tanggal 5 Agustus 1999. Salah satu faktor pendirian PT Majapura yaitu karena tersedianya bahan baku yang melimpah di sekitar wilayah Bobotsari dan sekitarnya, sumber daya manusia yang produktif dan juga letak perusahaan yang strategis.

PT Majapura juga melakukan pencapaian tujuan dengan selalu mengembangkan produktivitas di bidang produksi dan menciptakan produk yang dapat memenuhi kepuasan konsumen. Salah satunya dengan memastikan pengiriman barang secara tepat waktu. Target pasar produk lunch box PT Majapura adalah ke Negara Taiwan.<sup>7</sup>

Berkaitan dengan permintaan konsumen, PT Majapura selalu berusaha untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan. Salah satu

---

<sup>7</sup> Observasi di PT Majapura pada tanggal 3 Agustus 2018.

kebijakan mutu PT Majapura yakni berkomitmen untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan menciptakan produk berkualitas tinggi. Walaupun pada kenyataannya selalu ada produk yang tidak memenuhi spesifikasi yang diharapkan.

Meskipun PT Majapura telah menetapkan syarat-syarat dan prosedur pengawasan/pengendalian, tetapi pada kenyataannya masih terdapat kendala dalam menciptakan produk yang berkualitas. Bahan baku yang diterima dari supplier masih tidak sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan perusahaan. Pada saat pengecekan bahan baku yang baru datang digudang masih ditemukan bahan baku yang cacat, yaitu pada kayu albasia terdapat mata, pangkal cabang sehingga akan mengurangi kualitas kayu. Pada saat proses produksi juga terdapat kendala seperti kerusakan mesin yang tidak segera diperbaiki sehingga menyebabkan menumpuknya bahan baku yang akan diolah. Kemudian pisau yang tumpul dan tidak segera diganti apabila tim pengawas tidak mengawasi dengan teliti maka kualitas produk yang dihasilkan akan berkurang.

Tim *quality control* pada PT Majapura pada setiap unit atau bagian dikendalikan oleh dua orang yang terdiri dari pengawas dan wakilnya. Kendala yang dialami tim *quality control* yaitu dengan adanya perbedaan shift kerja yaitu shift pagi dan malam. Jadi untuk setiap unit/bagian tersebut hanya terdapat satu pengawas/tim *quality control* yang mengendalikan seluruh kegiatan dan bertanggung jawab atas hasil produksi untuk dilaporkan kepada Administrasi Produksi dan Kepala Produksi.

Untuk mencapai tujuan perusahaan pada saat pengontrolan bahan baku, proses produksi dan terhadap produk jadi, tentu saja tidak terlepas dari adanya pengendalian kualitas produk yang sangat berguna sehingga menciptakan produk perusahaan dengan kualitas dan mutu yang baik. PT Majapura memiliki tim *quality control* yang bertugas untuk mengontrol dengan teliti pada saat kayu albasia datang dari supplier,

pada saat proses produksi di semua unit atau bagian produksi, hingga *lunch box* tersebut jadi dan siap untuk di ekspor ke luar negeri. Tujuan dilakukannya *cheking* atau penyaringan pada proses kedatangan bahan baku yaitu agar mendapatkan bahan baku yang berkualitas baik dan sesuai standar perusahaan sebelum nantinya dilakukan proses produksi. Selanjutnya tujuan dilakukannya *quality control* pada saat proses produksi yaitu untuk menghasilkan produk *lunch box* yang berkualitas dan menghindari kesalahan produksi serta menjaga proses produksi agar tetap berjalan dengan lancar. Kemudian pada tahap akhir dan pengeksporasi produk bertujuan untuk menyaring kembali produk yang telah melalui proses produksi, sehingga kualitas produk tetap terjamin serta layak untuk dipasarkan kepada konsumen. Untuk PT Majapura sendiri apabila proses produksi dari awal yaitu pada bagian rotary pengendalian kualitasnya sudah bagus, maka untuk proses selanjutnya akan menghasilkan produk yang berkualitas yang bagus.<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian diatas, maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Peran *Quality Control* Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan *Lunch Box* (Studi Kasus PT Majapura Bobotsari Purbalingga Jawa Tengah)**”.

## **B. Definisi Operasional**

Untuk menghindari dalam memaknai kalimat dan menjelaskan maksud dari penelitian ini maka perlu adanya definisi operasional sebagai berikut:

### **1. *Quality Control* (Pengendalian Kualitas)**

Pengendalian merupakan pemantauan, pemeriksaan dan evaluasi yang dilakukan oleh atasan atau pimpinan dalam organisasi dan sumber-sumber yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara terus menerus dan berkesinambungan

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Suswadi selaku tim *Quality Control*/Pengawas Umum PT Majapura pada tanggal 4 Agustus 2018.

agar semua dapat berfungsi secara maksimal, efektif dan efisien. *Quality Control* (Pengendalian Kualitas) adalah teknik-teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas.<sup>9</sup>

## 2. Kualitas Produk

Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>10</sup>

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi, dan ide.<sup>11</sup>

Kualitas suatu produk adalah keadaan fisik, fungsi dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang telah dikeluarkan. Mutu suatu barang atau jasa yang dibeli konsumen berhubungan dengan kepuasan konsumen menggunakan barang atau jasa tersebut. Bila puas, berarti mutunya baik. Tetapi bila tidak puas berarti mutunya jelek.<sup>12</sup>

## 3. Perusahaan Lunch Box

---

<sup>9</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 6.

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI, 2000), hlm. 4.

<sup>11</sup> Ely Shofianah, dkk, "Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 9*, 2014.

<sup>12</sup> Suyadi Prawirosentono, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara: 2004), hlm. 6-7.

Perusahaan adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang diorganisasi dan dijalankan untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat dengan motif memperoleh laba atau keuntungan.<sup>13</sup>

Lunch box merupakan hasil dari kegiatan usaha pembuatan kotak makanan yang bahan bakunya berasal dari kayu albasia sebagai output proses produksi yang kemudian ditawarkan dan dijual kepada konsumen.<sup>14</sup>

Dengan demikian yang dimaksud judul dalam penelitian ini adalah cara untuk mencapai tujuan utama dari perusahaan melalui pelaksanaan yang tepat dalam pengendalian kualitas produksi lunch box sehingga dapat meningkatkan kualitas produk di PT Majapura.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Peran *Quality Control* dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Lunch Box (Studi Kasus PT Majapura Bobotsari Purbalingga Jawa Tengah)”?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran *Quality Control* dalam meningkatkan produk perusahaan Lunch Box (Studi kasus PT Majapura Bobotsari Purbalingga Jawa Tengah).

#### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dari adanya penelitian ini antara lain sebagai berikut:

##### **a. Manfaat Teoritis**

---

<sup>13</sup> Marwan Asri dan John Suprihanto, *Management Perusahaan: Pendekatan Operasional Edisi Satu*, (Yogyakarta: BPFE, 1986), hlm. 3.

<sup>14</sup> Wawancara dengan Sukriyanto selaku Staff Administrasi Produksi PT Majapura pada tanggal 3 Agustus 2018.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi serta memperkaya khasanah ilmu tentang *Quality Control* dalam meningkatkan kualitas produk perusahaan sehingga menjadi bahan masukan yang dapat mendukung peneliti lain dalam bidang penelitian yang sama.

b. Manfaat Praktis

Adapun secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produknya serta sebagai masukan bagi masyarakat luas untuk lebih mengetahui kualitas produk pada perusahaan lunch box.

## E. Kajian Pustaka

Mengkaji hasil penelitian terdahulu adalah mendalami, mencermati, menelaah dan mengidentifikasi pengetahuan atau hal yang telah ada untuk mengetahui apa yang telah ada dan belum ada.<sup>15</sup> Pada bagian ini akan dikemukakan beberapa teori dan hasil penyusunan yang relevan bagi penyusun ini.

Menurut Shigeru Mizuno dalam bukunya *Pengendalian Mutu Perusahaan Secara Menyeluruh Seri Manajemen* menjelaskan bahwa Quality Control didefinisikan sebagai keseluruhan cara yang digunakan untuk menentukan dan mencapai standar mutu. Pengendalian kualitas adalah merencanakan dan melaksanakan cara yang paling ekonomis untuk membuat sebuah barang yang akan bermanfaat dan memuaskan tuntutan konsumen secara maksimal.<sup>16</sup>

Menurut Assauri dalam bukunya *Manajemen Pemasaran: Konsep, Dasar dan Strategi* menjelaskan bahwa kualitas produk merupakan faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil

---

<sup>15</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineke Cipta, 2000), hlm. 75.

<sup>16</sup> Shigeru Mizuno, *Pengendalian Mutu Perusahaan Secara Menyeluruh, Seri Manajemen*, (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1994), hlm. 18

yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan.<sup>17</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Viji Setyaningsih (2015) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang berjudul “Manajemen Pengendalian Kualitas Produk Batik Perspektif Ekonomi Islam Pada *Home Industry* Zahra Batik Kebumen”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari analisis ekonomi Islam, perusahaan menjalankan pengendalian kualitas produk sesuai prinsip produksi syariah, menghasilkan produk halal untuk kemaslahatan umat dan menjauhi hal yang diharamkan untuk menghindari kezaliman.<sup>18</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Parlaungan (2011) Fakultas Sains dan Teknologi yang berjudul “*Quality Control* Untuk Produksi Kertas PT X Paper Products Menggunakan Metode *Six Sigma*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab utama sangat terang dan merah berlebih pada proses pembuatan kertas di PT X adalah faktor kecerobohan pekerja sehingga proses pencampuran bahan-bahan menjadi tidak tepat. Maka diambil solusi berupa kegiatan training atau pelatihan pekerja dan evaluasi pekerja untuk mengurangi produk cacat.<sup>19</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Karlina Dwi Artanti (2016) Fakultas Ekonomi yang berjudul “Sistem Pengendalian Kualitas Produk Pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kerajinan Mebel Bambu di Desa Wisata Sendari (Studi Kasus pada UKM Kerajinan Bambu di Sendari, Kelurahan Tirtoadi, Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman)”. Hasil penelitian penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian kualitas bahan baku dapat dikatakan cukup ekonomis, efisien, dan efektif. Sedangkan untuk sistem pengendalian kualitas barang dalam

---

<sup>17</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran : Konsep, Dasar dan Strategi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 12.

<sup>18</sup> Viji Setyaningsih, “Manajemen Pengendalian Kualitas Produk Batik Perspektif Ekonomi Islam Pada *Home Industry* Zahra Batik Kebumen”, Skripsi, Fakultas Syariah: IAIN Purwokerto, Tidak diterbitkan, 2015.

<sup>19</sup> Parlaungan, “*Quality Control* Untuk Produksi Kertas PT X Paper Products Menggunakan Metode *Six Sigma*”, Skripsi, Fakultas Sains dan Teknologi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Diterbitkan, 2011.

proses dapat dikatakan ekonomis, efisien, dan efektif. Dan sistem pengendalian kualitas barang jadi dapat dikatakan efisien dan efektif.<sup>20</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Fajar Heriyanto (2016) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang berjudul “Pengendalian Mutu Produk Pendekatan Manual GMP SSOP IKM Gula Kelapa Kristal (Studi Kasus KUB. Sari Bumi Desa Bojong Mrebet Purbalingga)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pengendalian mutu produk pendekatan manual GMP SSOP IKM gula kelapa kristal KUB. Sari Bumi desa Bojong kecamatan Mrebet kabupaten Purbalingga sudah sesuai dengan prosedur dan pedoman GMP SSOP.<sup>21</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Estianingsih (2015) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang berjudul “Strategi Perusahaan Dalam Menjaga Kualitas Produksi Lunch Box Dan Harga Barang Perspektif Ekonomi Islam (Studi di PT Majapura Bobotsari Purbalingga)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi PT Majapura Bobotsari dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan yaitu strategi *Product Life Cycle* (siklus kehidupan produk) sedangkan dalam menjaga harga barang menerapkan strategi *penetration pricing, skimming pricing, prestise pricing, pricing lining, dan odd even pricing* sesuai dengan prinsip ekonomi islam.<sup>22</sup>

**Tabel.2**  
**Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti/Judul Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
1	Viji Setyaningsih /	Hasil penelitian	Persamaan dari

<sup>20</sup> Karlina Dwi Artanti, “Sistem Pengendalian Kualitas Produk Pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kerajinan Mebel Bambu di Desa Wisata Sendari (Studi Kasus pada UKM Kerajinan Bambu di Sendari, Kelurahan Tirtoadi, Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman)”, Skripsi, Fakultas Ekonomi: Universitas PGRI Yogyakarta, Diterbitkan, 2016.

<sup>21</sup> Fajar Heriyanto, “Pengendalian Mutu Produk Pendekatan Manual GMP SSOP IKM Gula Kelapa Kristal (Studi Kasus KUB. Sari Bumi Desa Mrebet Purbalingga)”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: IAIN Purwokerto, Tidak diterbitkan, 2016.

<sup>22</sup> Estianingsih, “Strategi Perusahaan Dalam Menjaga Kualitas Produksi Lunch Box Dan Harga Barang Perspektif Ekonomi Islam”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: IAIN Purwokerto, Tidak diterbitkan, 2015.

	Manajemen Pengendalian Kualitas Produk Batik Perspektif Ekonomi Islam Pada <i>Home Industry</i> Zahra Batik Kebumen.	ini menunjukkan bahwa dari analisis ekonomi Islam, perusahaan menjalankan pengendalian kualitas produk sesuai prinsip produksi syariah, menghasilkan produk halal untuk kemaslahatan umat dan menjauhi hal yang diharamkan untuk menghindari kezaliman.	penelitian ini adalah menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Viji Setyaningsih lebih fokus terhadap perspektif ekonomi Islam.
2	Parlaungan / <i>Quality Control</i> Untuk Produksi Kertas PT X Paper Products Menggunakan Metode <i>Six Sigma</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab utama sangat terang dan merah berlebih pada proses pembuatan kertas di PT X adalah faktor kecerobohan pekerja sehingga proses pencampuran bahan-bahan menjadi tidak tepat. Maka diambil solusi berupa kegiatan training atau pelatihan pekerja dan evaluasi pekerja untuk mengurangi produk cacat.	Persamaan dari penelitian ini adalah variabel yang sama yaitu <i>Quality Control</i> . Sedangkan perbedaannya adalah metode penelitian yang dilakukan oleh Parlaungan menggunakan metode kuantitatif, sementara penulis menggunakan metode kualitatif.
3	Karlina Dwi	Hasil penelitian	Persamaan dari

	Artanti / Sistem Pengendalian Kualitas Produk Pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kerajinan Mebel Bambu di Desa Wisata Sendari (Studi Kasus pada UKM Kerajinan Bambu di Sendari, Kelurahan Tirtoadi, Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman.	penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian kualitas bahan baku dapat dikatakan cukup ekonomis, efisien, dan efektif. Sedangkan untuk sistem pengendalian kualitas barang dalam proses dapat dikatakan ekonomis, efisien, dan efektif. Dan sistem pengendalian kualitas barang jadi dapat dikatakan efisien dan efektif.	penelitian ini adalah variabel yang sama yaitu Pengendalian Kualitas ( <i>Quality Control</i> ). Sedangkan perbedaannya adalah metode penelitian pengendalian kualitas yang dilakukan oleh Karlina Dwi Artanti menggunakan metode kuantitatif, sementara penulis menggunakan metode kualitatif.
4	Fajar Heriyanto / Pengendalian Mutu Produk Pendekatan Manual GMP SSOP IKM Gula Kelapa Kristal (Studi Kasus KUB. Sari Bumi Desa Bojong Mrebet Purbalingga.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pengendalian mutu produk pendekatan manual GMP SSOP IKM gula kelapa kristal KUB. Sari Bumi desa Bojong kecamatan Mrebet kabupaten Purbalingga sudah sesuai dengan prosedur dan pedoman GMP SSOP.	Persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah pada lokasi yang diteliti.
5	Estianingsih /	Hasil penelitian	Persamaan dari

	Strategi Perusahaan Dalam Menjaga Kualitas Produksi Lunch Box Dan Harga Barang Perspektif Ekonomi Islam (Studi di PT Majapura Bobotsari Purbalingga)	menunjukkan bahwa strategi PT Majapura Bobotsari dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan yaitu strategi <i>Product Life Cycle</i> (siklus kehidupan produk) dan dalam menjaga harga barang menerapkan strategi <i>penetration pricing, skimming pricing, prestise pricing, pricing lining, dan odd even pricing</i> sesuai dengan prinsip ekonomi islam.	penelitian ini yaitu lokasi yang diteliti. Sedangkan perbedaannya yaitu variabelnya.
--	--	--	--

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, penyusun menyimpulkan bahwa judul “Peran *Quality Control* Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Lunch Box (Studi Kasus PT Majapura Bobotsari Purbalingga Jawa Tengah)” bertujuan untuk mengembangkan penelitian yang telah ada sebelumnya.

#### F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah memahami dan mempelajari karya tulis ilmiah ini, maka akan diuraikan tentang sistematika pembahasan yang dibagi dalam lima bab sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustka, serta sistematika penulisan.

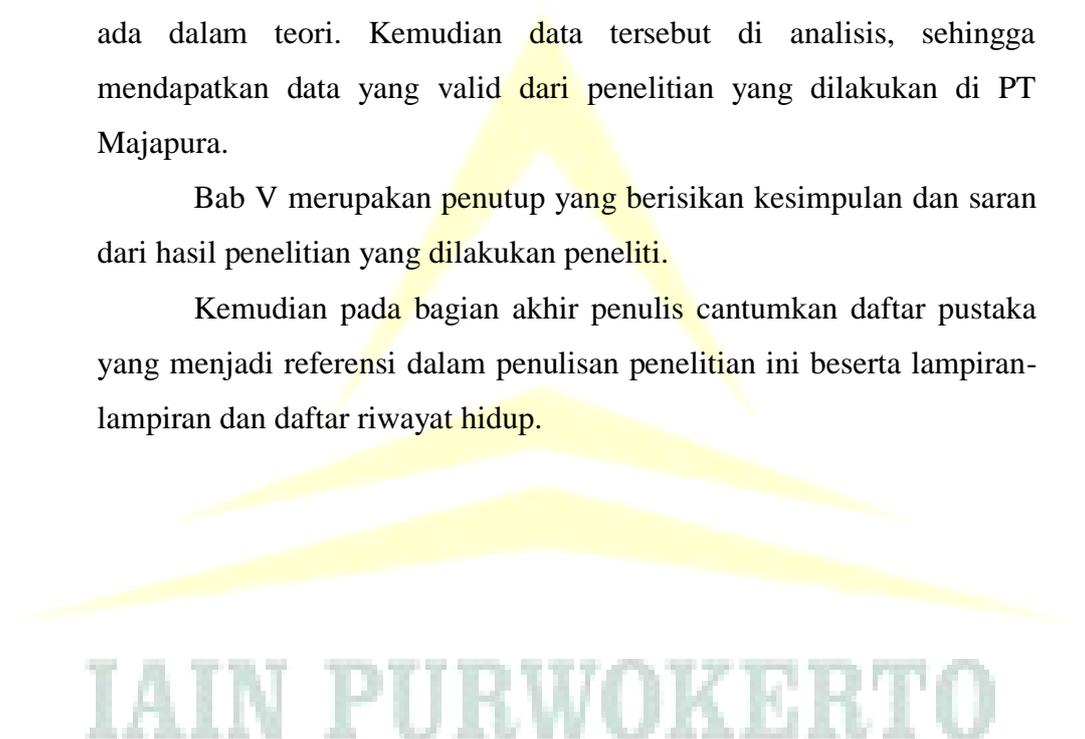
Bab II merupakan landasan teori yang membahas tinjauan umum terkait dengan *Quality Control* Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Lunch Box.

Bab III merupakan metodologi penelitian yang berisi tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV merupakan hasil penelitian yang berisi tentang gambaran umum objek penelitian dan pembahasan serta penemuan-penemuan dilapangan yang kemudian di komparasikan dengan apa yang selama ini ada dalam teori. Kemudian data tersebut di analisis, sehingga mendapatkan data yang valid dari penelitian yang dilakukan di PT Majapura.

Bab V merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti.

Kemudian pada bagian akhir penulis cantumkan daftar pustaka yang menjadi referensi dalam penulisan penelitian ini beserta lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.



IAIN PURWOKERTO

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian dengan mengumpulkan data-data yang digunakan, maka dapat disimpulkan bahwa proses *quality control* yang dilaksanakan pada PT Majapura sudah tergolong baik. Hal tersebut dibuktikan dengan pengawasan yang dilakukan tim *Quality Control* pada tiga tahapan. Tahap pertama merupakan proses kedatangan bahan baku yang bertujuan untuk menyeleksi dan menyaring bahan baku yang yang dipesan dari *supplier*, kedua merupakan tahap proses produksi yang bertujuan untuk menghindari terjadinya kerusakan produk akibat bahan baku yang tidak sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan serta menjaga proses produksi agar berjalan dengan lancar, ketiga merupakan tahap proses pengeksporan produk lunch box yang bertujuan untuk menjaga serta mengawasi proses muat produk lunch box yang telah melewati proses produksi agar terhindar dari kecacatan produk yang nantinya akan digunakan oleh konsumen.

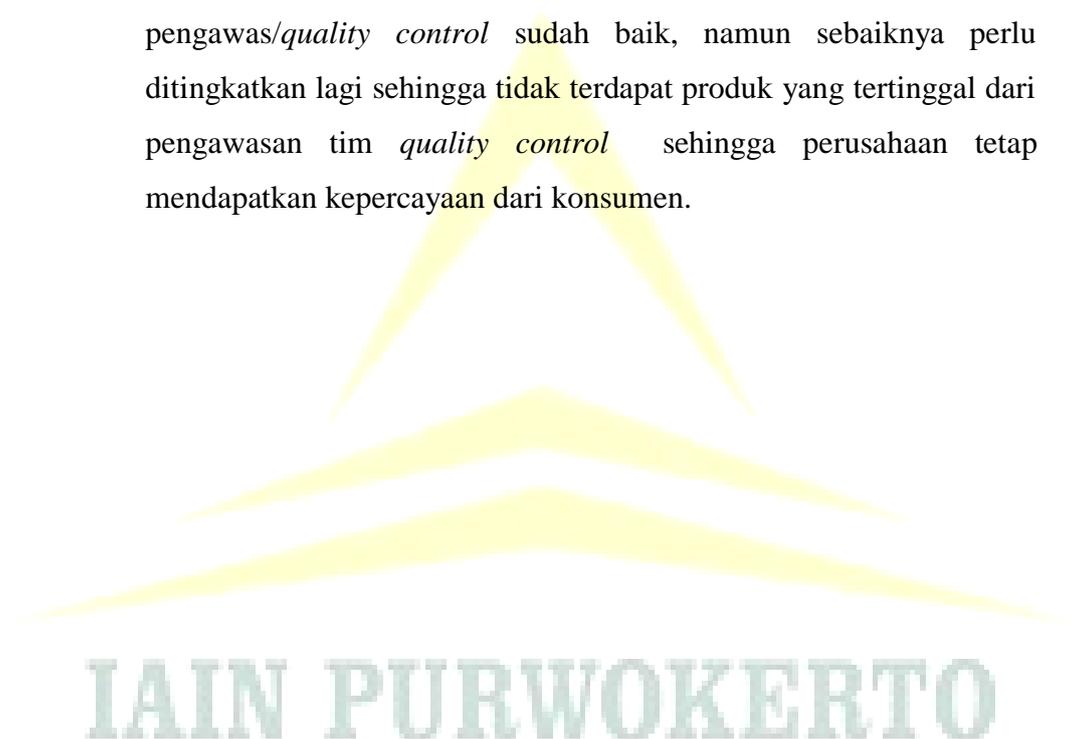
Dalam meningkatkan kualitas produk lunch box PT Majapura melaksanakan proses pengecekan kualitas produk yang meliputi layak atau tidaknya bahan baku, pengendalian pada proses kedatangan bahan baku sampai proses packing, mengurangi keluhan jamur pada lunch box dengan memaksimalkan proses *srink* atau pengeringan serta penetapan tanggal kadaluwarsa pada produk lunch box.

Berdasarkan analisis penulis, peran *quality control* pada PT Majapura yang paling ditekankan yaitu pada saat pengawasan bahan baku. Dengan adanya pengawasan dan penyaringan dalam pemilihan bahan baku berkualitas yang digunakan sebelum dilakukan proses produksi, maka untuk proses selanjutnya akan menghasilkan produk lunch box yang berkualitas baik pula.

## B. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang diberikan penulis kepada PT Majapura, semoga dapat dijadikan pertimbangan kedepannya:

1. Mempertahankan kualitas yang telah ditetapkan oleh PT Majapura.
2. Sebaiknya jika ada kerusakan mesin yang digunakan untuk proses produksi untuk segera dilakukan perbaikan supaya bahan yang akan diolah tidak menumpuk sehingga proses produksi dapat berjalan dengan lancar.
3. Pengendalian guna meningkatkan kualitas yang dilakukan tim pengawas/*quality control* sudah baik, namun sebaiknya perlu ditingkatkan lagi sehingga tidak terdapat produk yang tertinggal dari pengawasan tim *quality control* sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen.



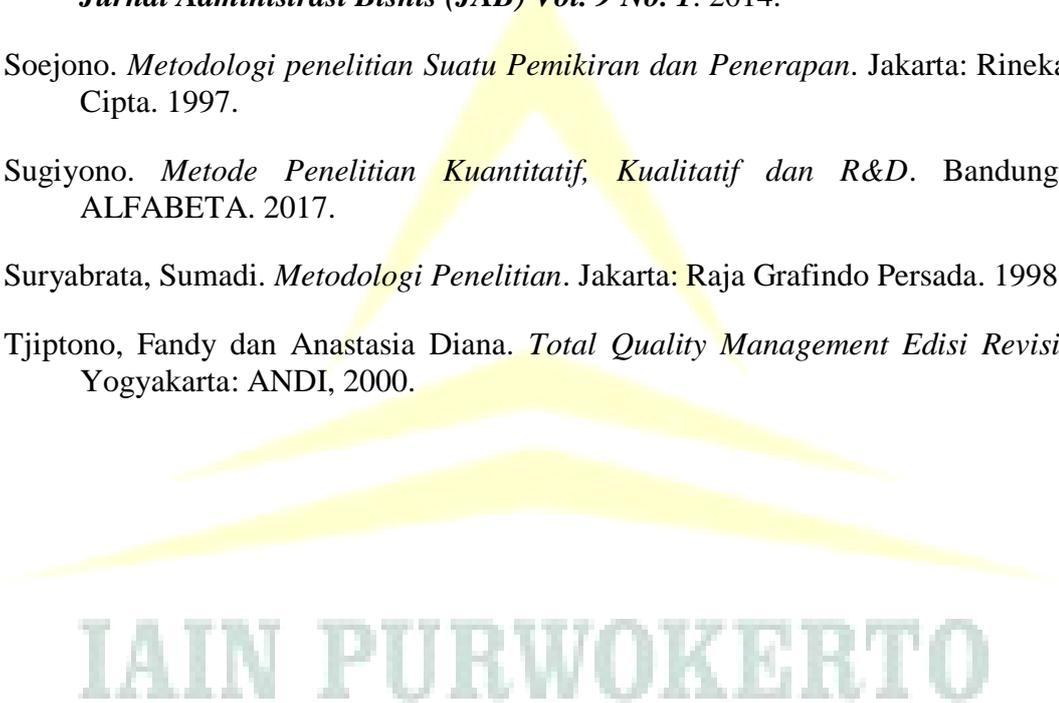
IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR PUSTAKA

- Alviya, Iis. "Efisiensi Dan Produktivitas Industri Kayu Olahan Indonesia Periode 2004-2007 Dengan Pendekatan Non Parametrik Data Envelopment Analysis". *Jurnal Penelitian Sosial Dan Ekonomi Kehutanan Vol. 8 No. 2*. 2011.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta. 2000.
- Artanti, Karlina Dwi. "Sistem Pengendalian Kualitas Produk Pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kerajinan Mebel Bambu di Desa Wisata Sendari (Studi Kasus pada UKM Kerajinan Bambu di Sendari, Kelurahan Tirtoadi, Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman)". Fakultas Ekonomi: Universitas PGRI Yogyakarta. Diterbitkan. 2016.
- Asri, Marwan dan John Suprihanto. *Management Perusahaan: Pendekatan Operasional Edisi Satu*. Yogyakarta: BPFE. 1986.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Operasi Produksi: Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan*. Jakarta: Rajawali Press. 2016.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran : Konsep, Dasar dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. 1993.
- Budianto, Apri. *Manajemen Pemasaran Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Ombak. 2015.
- Danim, Sudarwan. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2002.
- Estianingsih. "Strategi Perusahaan Dalam Menjaga Kualitas Produksi Lunch Box Dan Harga Barang Perspektif Ekonomi Islam". Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: IAIN Purwokerto. Tidak Diterbitkan. 2015.
- Fitriyah, Faridatul. "Analisa Pengendalian Kualitas Produk Tahu Dalam Perspektif Ekonomi Islam". *Jurnal Keislaman dan Kebudayaan STAIN Kediri Vol. 10 No. 2*. 2016.
- Gasperz, Vincent. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2001.
- Haming, Murdifin dan Mahfud Nurnajamuddin. *Manajemen Produksi Modern: Operasi manufaktur dan Jasa*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2007.

- Heriyanto, Fajar. “Pengendalian Mutu Produk Pendekatan Manual GMP SSOP IKM Gula Kelapa Kristal (Studi Kasus KUB. Sari Bumi Desa Mrebet Purbalingga)”. Fakultas EkonoI dan Bisnis Islam: IAIN Purwokerto. Tidak Diterbitkan. 2016.
- Koentjaraningrat. *Metode-Metode Penelitian Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1994.
- Lesmana, Andreas dan Daniel Adhinugraha. “Analisis Pengaruh Harga, Karakteristik Produk, Promosi dan Kesadaran Akan Merek Terhadap Intensi Pembelian Motherboard”. *Journal of Business Strategy and Execution*, 7(1). Tanpa Tahun.
- Mizuno, Shigeru. *Pengendalian Mutu Perusahaan Secara Menyeluruh, Seri Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo. 1994.
- Nasution, M. N. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia. 2001.
- Nasution, S. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2014.
- Parlaungan. “Quality Control Untuk Produksi Kertas PT X Paper Products Menggunakan Metode Six Sigma”. Fakultas Sains dan Teknologi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Diterbitkan. 2011.
- Prawirosentono, Suyadi. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus Dan Analisis*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2004.
- Prihantoro, Rudy. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2012.
- Purhantara, Wahyu. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilm. 2010.
- Qur’an dan Terjemah Surat Al-A’raf: 10.
- Qur’an dan Terjemah Surat Al-A’raf: 32.
- Qur’an dan Terjemah Surat Al-Baqarah: 168.
- Quran dan Terjemah, Surat Al Maidah: 87.
- Qur’an dan Terjemah Surat Al-Mulk: 3-4.
- Qur’an dan Terjemah Surat An-Nisa: 58.
- Qur’an dan Terjemah Surat At Taubah: 34-35

- Rosmitha, Siti Nurma. “Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Paket Internet Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung)”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: UIN Raden Intan Lampung. 2017.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006.
- Setyaningsih, Viji. “Manajemen Pengendalian Kualitas Produk Batik Perspektif Ekonomi Islam Pada Home Industry Zahra Batik Kebumen”. Fakultas Syari’ah: IAIN Purwokerto. Tidak Diterbitkan. 2015.
- Shofianah, Ely, dkk. “Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian”. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 9 No. 1*. 2014.
- Soejono. *Metodologi penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*. Jakarta: Rineka Cipta. 1997.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA. 2017.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 1998.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI, 2000.



IAIN PURWOKERTO