

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Landasan Teori.....	10
1. Teh Hitam (<i>Black Tea</i>)	10
2. Kualitas.....	13
3. Manajemen Mutu Terpadu (<i>Total Quality Control</i>).....	16
4. Pengendalian Kualitas (<i>Quality Control</i>).....	17
5. Alat – Alat Manajemen Mutu Terpadu (<i>Tools of Total Quality Management</i>).....	19
6. Faktor – Faktor Penyebab Utama Kualitas	26
F. Penelitian Terdahulu.....	30
G. Kerangka Pemikiran	33
H. Hipotesis	34
I. Pembatasan Penelitian	34
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
K. Metode Penelitian	37
1. Metode Dasar Penelitian	37
2. Metode Pelaksanaan Penelitian	37
3. Metode Pengambilan Responden.....	38
4. Macam dan Sumber Data	38
5. Teknik Pengumpulan Data.....	39
L. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	40
1. Teknik Analisis	40
2. Pengujian Hipotesis	45
BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	46
A. Keadaan Umum PT. Pagilaran	46
1. Profil Perusahaan	46
2. Sejarah Perusahaan	47
3. Visi dan Misi Perusahaan	50

B. Manajemen Perusahaan	51
1. Struktur Organisasi	51
2. Tanggung Jawab dan Wewenang	53
3. Ketenagakerjaan	56
BAB III. ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN	
HIPOTESIS.....	58
A. Proporsi Produk Teh Hitam Yang Memiliki Kualitas Rendah	58
B. Analisis Pengendalian Kualitas	64
C. Pengujian Hipotesis	68
D. Faktor – Faktor Yang Menyebabkan Produk Teh Hitam Dapat Memiliki	
Kualitas Rendah	69
BAB IV. PEMBAHASAN.....	74
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN - LAMPIRAN	