

Perkembangan dunia teknologi informatika dan bisnis pada umumnya , akhir-akhir ini tertuju kepada kebijakan bagaimana suatu produk yang dihasilkan dapat senantiasa memuaskan pelanggannya. Customer satisfaction merupakan tujuan utama perusahaan dewasa ini. Perusahaan seakan berlomba-lomba menguasai pasar, meningkatkan profit dengan kepuasan konsumen sebagai alat perantaranya. Berbicara mengenai kepuasan maka akan sangat erat hubungannya dengan kualitas. Sementara kualitas itu sendiri dapat diukur secara kuantitatif maupun non kuantitatif. Mengukur kualitas secara kuantitatif memunculkan istilah biaya kualitas. Biaya kualitas dapat diartikan sebagai sejumlah dana yang dikorbankan untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dan kontribusi pengaruh dari pengalokasian biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal sebagai indikator financial kinerja kualitas perusahaan terhadap profitabilitas perusahaan yang diukur melalui profit on sales.

Kata kunci: Biaya Kualitas, Profitabilitas.