

ABSTRAK

Laboratorium merupakan salah satu bagian dari suatu perusahaan yang peranannya sangat menentukan dalam proses pengendalian mutu dan penjaminan mutu dari produk yang dihasilkan. Laboratorium tentunya membutuhkan hasil analisa yang dapat dipercaya dan mempunyai personel yang kompeten dalam melaksanakan kegiatannya. Seperti kita ketahui perkembangan pada produk kosmetik berkembang sangat pesat pada saat ini oleh karena itu PT. Akasha Wira International, Tbk diharuskan untuk selalu menjaga bahkan meningkatkan kualitas.

Dalam mengikuti persaingan pasar saat ini kepuasan pelanggan menjadi prioritas yang paling utama. Kualitas sangat penting bagi sebuah produk, baik berupa produk barang ataupun jasa. Hal yang sangat penting bagi produsen berkaitan dengan produk adalah kualitas, biaya dan produktifitas. Kualitas adalah kemampuan dari suatu produk atau jasa yang secara konsisten memenuhi harapan dari konsumen. Dengan demikian kualitas adalah satu – satunya hal yang paling penting bagi kedua belah pihak. Dalam banyak kasus konsep kualitas berbeda antara pabrikan/produsen dan pelanggan/konsumen.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Kata Kunci : *pengendalian kualitas*