

ABSTRAK

Karakteristik lingkungan dunia usaha saat ini di tandai oleh perkembangan yang cepat di segala bidang. Persaingan bukan hanya mengenai seberapa tinggi tingkat produktifitas perusahaan dan seberapa rendahnya tingkat harga produksi maupun jasa, namun lebih pada kualitas produk atau jasa tersebut, kenyamanan, kemudahan, serta kecepatan dan ketepatan waktu dalam pencapaiannya. Persaingan ekonomi dunia tersebut menjadi semakin ketat sehingga menuntut kepiawaian manajemen dalam mengantisipasi perubahan yang terjadi dalam aktivitas ekonomi dunia. Untuk menghadapi persaingan tersebut, dunia usaha dituntut mampu mengadakan perubahan. Perubahannya yang cepat dalam dunia globalisasi akan membawa implikasi pada pengolahan ekonomi nasional maupun operasi dunia usaha sebagai pelaku kegiatan ekonomi. Selain itu untuk menjaga konsistensi kualitas produk dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar perlu dilakukannya pengendalian kualitas (*quality control*) atas aktivitas proses yang dijalani.

Kualitas merupakan kemampuan suatu produk dan jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas dan mutu suatu produk merupakan hal yang sangat penting dan harus selalu di perhatikan oleh setiap industri manufaktur. Produk yang baik adalah produk yang memiliki kualitas yang tinggi dan tahan lama. Barang yang berkualitas merupakan barang yang sesuai dengan minat konsumen. Jika produk yang di produksi sesuai dengan permintaan konsumen, maka konsumen akan merasa terpuaskan akan produk tersebut. Seseorang yang memperoleh produk berkualitas tinggi pada tingkat harga yang kompetitif akan menceritakan kepada teman-temannya, sehingga permintaan akan produk tersebut akan meningkat

ABSTRACT

The environmental characteristics of today's business world are marked by rapid development in all fields. Competition is not just about how high the level of productivity and how low the level of production and service prices, but more on the quality of the product or service, comfort, convenience, and speed and timeliness in achievement. Competition of the world economy is becoming increasingly tight that demands management expertise in anticipating changes that occur in world economic activity. To face the competition, the business world is required to make changes. Rapid changes in the world of globalization will bring implications on national economic processing and business operations as the perpetrators of economic activity. In addition to maintaining the consistency of quality products and services produced in accordance with market demands need to do quality control (quality control) on activity of process undertaken.

quality is the ability of a product and services in meeting the needs of customers. Quality and quality of a product is very important and should always be noticed by every manufacturing industry. Good product is a product that has a high quality and durable. Barang berkualitas is goods that are in accordance with consumer interest. If the product is in production in accordance with consumer demand, then consumers will feel satisfied will the product tersebut. Seseorang who obtain high quality products at a competitive price level will tell to his friends, so the demand for the product will increased

UNIVERSITAS
MERCU BUANA