

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	11
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	12
1.5.1 Lokasi dan Penelitian	12
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	14
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Biaya Kualitas	14

2.1.1.1 Pengertian Biaya	14
2.1.1.2 Penggolongan Biaya.....	15
2.1.1.3 Pengertian Biaya Kualitas	22
2.1.1.4 Klasifikasi Biaya Kualitas.....	24
2.1.1.5 Manfaat Penggunaan Informasi Biaya Kualitas.....	31
2.1.2 Biaya Pemasaran	33
2.1.2.1 Pengertian Pemasaran	33
2.1.2.2 Pengertian Biaya Pemasaran	34
2.1.2.3 Penggolongan Biaya Pemasaran	35
2.1.2.4 Karakteristik Biaya Pemasaran	39
2.1.3 Volume Penjualan	40
2.1.3.1 Pengertian Penjualan.....	40
2.1.3.2 Jenis dan Bentuk Penjualan.....	42
2.1.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Penjualan	44
2.1.3.4 Pengertian Volume Penjualan	46
2.1.3.5 Faktor yang Mempengaruhi Volume Penjualan	47
2.2 Kerangka Pemikiran.....	48
2.3 Hipotesis.....	54
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	55
3.1 Objek Penelitian	55
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	55
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	56
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	57
3.2 Metode Penelitian.....	62
3.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	62
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	63
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.2.3.1 Jenis Data	64
3.2.3.2 Periode yang Diteliti	66
3.3 Paradigma Penelitian.....	66

3.4 Teknik Analisis Data.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1 Hasil Penelitian	72
4.1.1 Biaya Kualitas pada PDAM Tirta Galuh Ciamis	72
4.1.2 Biaya Pemasaran pada PDAM Tirta Galuh Ciamis	78
4.1.3 Volume Penjualan pada PDAM Tirta Galuh Ciamis	81
4.2 Pembahasan.....	84
4.2.1 Biaya Kualitas, Biaya Pemasaran, dan Volume Penjualan pada PDAM Tirta Galuh Ciamis.....	84
4.2.1.1 Biaya Kualitas pada PDAM Tirta Galuh Ciamis	84
4.2.1.2 Biaya Pemasaran pada PDAM Tirta Galuh Ciamis	88
4.2.1.3 Volume Penjualan pada PDAM Tirta Galuh Ciamis	92
4.2.2 Pengaruh Biaya Kualitas secara Parsial terhadap Volume Penjualan.....	97
4.2.3 Pengaruh Biaya Pemasarn secara Parsial terhadap Volume Penjualan.....	98
4.2.4 Pengaruh Biaya Kualitas dan Biaya Pemasaran secara simultan terhadap Volume Penjualan	99
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	103
5.1 Simpulan	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106.
LAMPIRAN	