

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk megkorfirmasi faktor-faktor pembentuk Kualitas Produk pada penelitian sebelumnya masih relevan digunakan pada saat ini. Objek yang digunakan adalah produk-produk *The Body Shop*

Pengolahan ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 17 for Windows. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan jenis judgmental sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. data diolah menggunakan *mean, standard deviation, koefisien varians, KMO and Barlett's test* dan *Confirmatory Factor Analysis*.

Pernyataan ini menyatakan 9 faktor Kualitas Produk yaitu (1) *performance*, (2) *features*, (3) *conformance*, (4) *durability*, (5) *reliability*, (6) *serviceability*, (7) *aesthetics*, (8) *perceived quality*, (9) *environmentally friendly* yang terbagi menjadi 28 pernyataan yang telah dilakukan penyesuaian dari penelitian sebelumnya. Hanya terdapat 5 item pernyataan yang tidak digunakan karena tidak memiliki loading faktor yang ditentukan. Dari kesembilan faktor kualitas produk *The Body Shop* faktor *environmentally friendly* digambarkan paling baik dengan *engine value* sebesar 1,50 dan varian explain 49,99 dinyatakan dalam 3 pernyataan

Kata kunci : kualitas produk, *Enviromentally friendly*, *CFA*

ABSTRACT

This study aimed to confirm the factor of Product Quality on previous research relevant infor-used at this time. Object taken is the products of The Body Shop

Data processing will performed by using SPSS 17 for Windows. The Sampling technique was non-probability sampling with sampling type judgmental. The samples used in this study was 100 respondent. Data in if using the mean, standard deviation, koef.variants, KMO and Bartlett's test and Confirmatory Factor Analysis.

This study states of 9 factor of product quality namely (1) performance, (2) features, (3) conformance, (4) durability, (5) reliability, (6) serviceability, (7) aesthetics, (8) perceived quality, (9) environmentally friendly, which is divide into 28 customize statements from previous research. There are only five elements of statements that are not used because they do not meet the specified loading factor. Of the nine factor product quality environmentally friendly can be explain best by engine value 1,50 and variants explain 49,99% 3 item stated in statements

Keyword : product quality, environmentally friendl, CFA