

**ANALISIS PENGUKURAN NILAI *OVERALL EQUIPMENT EFFECTIVENESS* (OEE) PADA MESIN PRESS BATU BATA  
(Studi Kasus pada Unit Usaha Mesin Press Muhammad Kuwat)**



**SKRIPSI**  
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana  
Program Strata -1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Palembang

**OLEH :**  
**ABDI SETIAWAN**  
**152015035**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**2019**

## **SKRIPSI**

### **ANALISIS PENGUKURAN NILAI *OVERALL EQUIPMENT EFFECTIVENESS (OEE)* PADA MESIN PRESS BATU BATA (Studi Kasus pada Unit Usaha Mesin Press Muhammad Kuwat)**

Dipersembahkan dan disusun oleh :

**Abdi Setiawan**

**NRP : 15 2015 035**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Agustus 2019  
SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**Pembimbing Utama**

**Nidya Wisudawati, S.T.,M.T.,M.Eng**

**Dewan Penguji :**

**1. Rurry Patradhiani, ST.,M.T**

**2. Merisha Hastarina, S.T., M.Eng**

**Laporan Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)**

**Palembang, 27 Agustus 2019  
Program Studi Teknik Industri**



**Merisha Hastarina, S.T., M.Eng  
NBM/NIDN. 1240553/0230058401**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jl. Jenderal A Yani 13 Ulu Palembang 30623, Telp. (0711) 518764.

Website : ft.umpalembang.ac.id/industri

*Bismillahirrahmanirrahim*

Nama : ABDI SETIAWAN

NRP : 15 2015 035

Judul Skripsi : ANALISIS PENGUKURAN NILAI **OVERALL EQUIPMENT EFFECTIVENESS (OEE)** PADA MESIN PRESS BATU BATA (Studi Kasus pada Unit Usaha Mesin Press Muhammad Kuwat)

Telah Mengikuti Ujian Sidang Sarjana Program Studi Teknik Industri Periode Ke-3 Tanggal Dua Puluh Agustus Tahun Dua Ribu Sembilan Belas.

Palembang, 27 Agustus 2019

Menyetujui,  
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Nidya Wisudawati, S.T.,M.T.,M.Eng  
NIDN : 205088903

Achmad Alfian, S.T.,M.T  
NIDN: 0220106901

Mengetahui,  
Dekan  
Fakultas Teknik

Dr. Ir. Kgs. A. Roni, M.T  
NBM/NIDN: 7630449/227077004

Ketua Program Studi  
Teknik Industri

Merisha Hastarina, S.T., M.Eng  
NBM/NIDN: 1240553/0230058401

## *MOTO*

*“Berdoalah kepada Tuhanmu dengan berendah diri dan suara yang lembut. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”*

*(QS. Al A'raf : 55)*

*Yakin adalah kunci jawaban dari permasalahan  
Dengan bermodalkan yakin merupakan obat mujarab penumbuh  
pemangat hidup*

## *PERSEMBAHAN*

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang ku sayangi :

Orang tua saya Bapak Sarino dan Ibu Ponirah yang tercinta, yang selalu memotivasi terbesar dalam hidupku untuk menjadi orang sukses dan yang selalu mendo'akan dan menyayangiku.

Kakak-kakakku (Rini susanti S.IP dan M. Amirul Muqminin), dan adikku (Refi Dianita Sari) serta saudara-saudaraku yang selalu memberikan semangat kepadaku.

Sahabat-sahabatku seperjuangan di Teknik Industri UMP dan semua teman-teman yang tak mungkin penulis sebutkan satu-persatu, *For u all miss u forever.*

## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kami panjatkankan kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan banyak nikmat, taufik dan hidayah. Sehingga saya dapat menyelesaikan Proposal Skripsi "Analisis Pengukuran Nilai *Overall Equipment Effectiveness* (OEE) Pada Mesin *Press* Batu Bata (Studi Kasus pada Unit Usaha Mesin *Press* Muhammad Kuwat)" dengan baik tanpa ada halangan yang berarti.

Proposal Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan Skripsi pada program strata-1 di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.

Di kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait dalam penyusunan Proposal Skripsi ini yang telah memberi dukungan moral dan sebagainya. Dan juga atas bimbingannya, saya ucapan terima kasih ini kami tujuhkan kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli.S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Kgs. A. Roni,M.T. Selaku Dekan fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Merisha Hastarina.S.T.,M.Eng. selaku Kepala Prodi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Ibu Nidya Wisudawati.S.T.,M.T.,M.Eng, sebagai pembimbing utama skripsi.
5. Bapak Ir. Achmad Alfian.M.T, sebagai pembimbing pendamping skripsi.

6. Bapak Muhammad Kuwat sebagai Kepala unit usaha Mesin *Press*.

Saya menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan dari para pembaca. Akhir kata, Saya mengucapkan terima kasih kepada pembaca yang telah meluangkan waktunya untuk membaca proposal skripsi ini. Semoga dengan adanya proposal skripsi ini dapat memperluas wawasan kita semua.

Demikian yang bisa saya sampaikan, semoga proposal skripsi ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat nyata untuk masyarakat luas.

Palembang, Juli 2019

**Penulis**

**Abdi Setiawan**

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdi Setiawan

NIM : 152015035

Judul : Analisis Pengukuran Nilai *Overall Equipment Effectiveness* (OEE) Pada Mesin Press Batu Bata (Studi Kasus pada Unit Usaha Mesin Press Muhammad Kuwat)

Memberikan izin kepada pembimbing dan Universitas Muhammadiyah Palembang untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik. Dalam kasus ini saya setuju untuk menempatkan pembimbing sebagai penulis korespondensi (*Corresponding author*)

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 28 Agustus 2019



Abdi Setiawan

NIM : 152015035

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70

Palembang, 27 Agustus 2019



Abdi Setiawan

NIM : 152015035

## ABSTRAK

Abdi Setiawan  
Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Palembang  
Abdisetiwan04@gmail.com

**Abstrak-**Proses produksi batu bata sering kali menimbulkan suatu masalah pada mesin *press* di Unit Usaha Muhammad Kuwat yang mengakibatkan terhambatnya proses produksi yang disebabkan kawat pemotong putus tiba-tiba. Hal ini tentunya menimbulkan kerugian bagi UKM batu bata yang menyewa jasa mesin *press* dari segi waktu, segi peluang keuntungan yang didapatkan, dan biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki mesin. Oleh karena itu dibutuhkan suatu tindakan pencegahan yang dapat meminimasi faktor yang menyebabkan kawat pemotong tidak putus. Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu dilakukan langkah-langkah dalam pemeliharaan mesin *press* batu bata untuk menjaga dan untuk meningkatkan efisiensi mesin selama produksi berlangsung. Metode *Overall Equipment Effectiveness* (OEE) digunakan sebagai alat ukur (metrik) dalam penerapan program *Total Productive Maintenance* (TPM) guna menjaga peralatan pada kondisi ideal dengan menghapuskan *Six Big Losses* peralatan. Hasil perhitungan kinerja dengan metode *overall equipment effectiveness* (OEE) pada mesin *press* batu bata selama 4 minggu ini telah dapat dilihat bahwa nilai rata-rata *overall equipment effectiveness* (OEE) sebesar 61,15 %, nilai tebesar terdapat pada tanggal 27 Mei 2019 dengan persentase 69,36 % dan persentase terkecil terjadi pada tanggal 30 Mei 2019 dengan persentase 48,19 %, yang berarti kinerja mesin belum efektif karena nilai OEE masih dibawah standar *world class* OEE sebesar 85,0 %.

**Kata kunci-**Pengukuran kinerja, *Total Productive Maintenance*, *Overall Equipment Effectiveness*

## ABSTRACT

Abdi Setiawan

Industrial Engineering, Muhammadiyah University Palembang

[Abdisetiwan04@gmail.com](mailto:Abdisetiwan04@gmail.com)

*Abstract.* The process of producing bricks often causes a problem on press machines in the Business Unit of Muhammad Kuwat which results in the production process being hampered due to the sudden cutting of the wire cutters. This certainly causes losses for brick that hire press machine services in terms of time, aspects of the opportunities to get profits, and costs incurred to repair the engine. Therefore we need a precautionary measure that can minimize the factors that cause cutting wire to not break. Based on these problems, it is necessary to take steps in maintaining a brick press machine to maintain and to improve machine efficiency during production. The Overall Equipment Effectiveness (OEE) method is used as a metric in implementing the Total Productive Maintenance (TPM) program to maintain equipment in ideal conditions by eliminating Six Big Losses equipment. The results of the performance calculation using the overall equipment effectiveness (OEE) method on brick press machines for 4 weeks have been seen that the average overall equipment effectiveness (OEE) value is 61.15%, the highest value is found on May 27 2019 with a percentage 69.36% and the smallest percentage occurred on May 30 2019 with a percentage of 48.19%, which means that the performance of the engine has not been effective because the OEE value is still below the world class OEE standard of 85.0%.

**Keywords** - Performance measurement, Total Productive Maintenance, Overall Equipment Effectiveness

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b><i>ABSTRAK</i>.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4

<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Konsep Pengukuran Kinerja .....	6
2.1.1 Definisi Pengukuran Kinerja .....	6
2.1.2 Tujuan Pengukuran Kinerja .....	7
2.1.3 Prinsip Pengukuran Kinerja .....	7
2.2 Pengertian dan Tujuan <i>Maintenance</i> .....	8
2.2.1 Pengertian <i>Maintenance</i> .....	8
2.2.2 Tujuan <i>Maintenance</i> .....	9
2.3 Konsep <i>Total Productive Maintenance</i> dan <i>Overall Equipment Effectiveness</i> .....	10
2.3.1 Penertian <i>Total productive Maintenance</i> .....	10
2.3.2 Pengertian <i>Overall Equipment Effectiveness</i> .....	11
2.3.3 <i>Availability rate</i> .....	12
2.3.4 <i>Performance rate</i> .....	13
2.3.5 <i>Quality rate</i> .....	14
2.3.6 Cara Penilaian Sekor <i>Overall Equipment Effectivness</i> .....	17
2.4 Penelitian Terdahulu .....	18
<b>BAB 3 METODE PELAKSANAAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	20
3.2 Sumber Data .....	20
3.3 Metode Pengambilan Data.....	21
3.4 Metode Pengolahan Data.....	22

3.5 Diagram Alir .....	23
3.6 Agenda kegiatan .....	24
<b>BAB 4 HASIL PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Sejarah perusahan .....	25
4.1.1 Visi dan Misi Unit Usaha Mesin <i>Press Batu Bata</i> .....	25
4.1.2 Struktur Organisasi .....	26
4.1.3 Proses Produksi .....	26
4.2 Pengumpulan Data.....	27
4.3 Pengolahan Data .....	28
4.3.1 <i>Overall Equipment Effectiveness</i> .....	28
4.3.2 Perhitungan Nilai <i>Availability Rate</i> .....	29
4.3.3 Perhitungan Nilai <i>Performance rate</i> .....	31
4.3.4 Perhitungan Nilai <i>Quality Rate</i> .....	33
4.3.5 Perhitungan Nilai <i>Overall Equipment Effectiveness</i> .....	35
4.4 Analisis Perhitungan <i>Overall Equipment Effectiveness</i> (OEE) ...	37
4.5 <i>Fishbone Diagram</i> .....	40
4.6 Rencana tindakan Perbaikan Berdasarkan Akar Masalah .....	41
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>43</b>
5.1 Kesimpulan .....	43
5.2 Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

2.1 Standar Nilai OEE Internasional .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
3.1 Agenda Kegiatan.....	24
4.1 Pengumpulan Data .....	27
4.2 Perhitungan Nilai <i>Availability Rate</i> .....	30
4.3 Perhitungan Nilai <i>Performance Rate</i> .....	32
4.4 Perhitungan Nilai <i>Quality Rate</i> .....	34
4.5 Perhitungan Nilai OEE.....	36
4.6 Hasil Perhitungan dan Standar OEE .....	37

## **DAFTAR GAMBAR**

3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian .....	23
4.1 Grafik Rasio Indikator Perhitungan OEE .....	38
4.2 <i>Fishbone Diagram</i> .....	40

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring perkembangan zaman di Indonesia sudah banyak pembangunan-pembangunan yang menggunakan material batu bata seperti gedung-gedung dan perumahan oleh karena itu banyaknya permintaan batu bata melonjak naik namun disamping itu tempat produksi batu bata tersebut memiliki kendala pada mesin *press* terkadang terjadi kerusakan yang tidak terduga-duga. Tujuan dari penelitian ini untuk menghasilkan setiap produk yang berkualitas tinggi di perlukan pekerja yang berpengalaman, dengan bahan baku dan material yang baik, dan diolah dengan mesin-mesin dalam kondisi prima, serta diproses dengan sistem dan metode yang tepat.

Proses produksi batu bata sering kali menimbulkan suatu masalah pada mesin *press* yaitu terhambatnya proses produksi yang diakibatkan kawat pemotong putus tiba-tiba. Hal ini tentunya menimbulkan kerugian bagi perusahaan dari segi waktu, segi peluang keuntungan yang di dapatkan, dan biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki mesin. Oleh karena itu dibutuhkan suatu tindakan pencegahan yang dapat meminimasi faktor yang menyebabkan kawat pemotong tidak putus.

Seperti halnya manusia, kondisi mesin dan peralatan akan mengalami penurunan kemampuan dalam melakukan tugasnya seiring bertambah umurnya. Selain masalah umur mesin sebagai faktor internal, ada beberapa faktor eksternal

yang mempengaruhi kemampuan mesin dalam bekerja. Menurut Dhillon (Samat dkk.,2011) beberapa faktor tersebut antara lain seperti kesalahan dalam pengoperasian mesin, input bahan baku yang tidak sesuai dan kesalahan instalasi peralatan pendukung ataupun penyebab lainnya yang mengakibatkan mesin tidak dapat bekerja seperti keadaan normal.

Berdasarkan permasalahan diatas maka perlu dilakukan langkah-langkah dalam pemeliharaan mesin *press batu bata* untuk menjaga dan untuk meningkatkan efisiensi mesin selama produksi berlangsung. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *Overall Equipment Effectiveness* (OEE) dimana melalui metode ini akan diketahui faktor *availability, performance rate* dan *rate of quality product*. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian dengan tema "**ANALISIS PENGUKURAN NILAI OVERALL EQUIPMENT EFFECTIVENESS (OEE) PADA MESIN PRESS BATU BATA (Studi Kasus pada Unit Usaha Mesin Press Muhammad Kuwat)**"

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengukuran kinerja mesin *press batu bata* ?
2. Bagaimana analisis pengukuran setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Overall Equipment Effectiveness* (OEE) dalam kinerja mesin *press batu bata* ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang sudah diteliti maka batasan masalah dan asumsi penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini hanya meneliti mesin *press* batu bata
2. Penelitian ini hanya menghitung waktu kerja mesin *press* dan jumlah produksi batu bata selama 4 minggu.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dapat di rumuskan tujuan yang ingin dicapai yaitu :

1. Dapat mengetahui pengukuran nilai kinerja mesin *press* batu bata
2. Dapat mengetahui analisis pengukuran setelah dilakukan perhitungan *Overall Equipment Effectiveness* (OEE) dalam kinerja mesin *press* batu bata.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk membandingkan tingkat produksi dan melihat kinerja mesin produksi pada masa yang akan datang.

2. Bagi penulis

Penulis diharapkan dapat memberi kontribusi bagi pengembangan teori utama untuk penelitian dimasa yang akan datang

3. Bagi masyarakat

Penulisan ini diharapkan dapat digunakan untuk menambahkan referensi dalam penelitian selanjutnya pada masa yang akan datang.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran umum sehingga memperjelas hal-hal yang berkenaan dengan pokok-pokok uraian didalam proposal ini, penulis membaginya dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis dalam 5 bab dan dalam tiap-tiap bab dibagi sub-sub bab. Adapun sistematika skripsi sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang pengambilan judul, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi sumber-sumber referensi dan kutipan dari berbagai sumber terkait dengan permasalahan utama yang dibahas dan dikaji.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi kajian metode pendekatan yang dilakukan dalam bahasan penelitian. Bab ini akan memberikan kemudahan dalam melaksanakan pembahasan.

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Khusus pada bab ini merupakan bab yang menyajikan ta hasil penelitian, dan pembahasan lain yang terkait. Bab ini terdiri dari dari deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

### **BAB 5 PENUTUP**

Merupakan bab yang menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan juga memberikan saran-saran kepada pihak yang berkepentingan dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, N. (2013). Sistem Perawatan Mesin Terpadu (*Integrated Maintenance System*). Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Dessler, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia Human Resources, Jilid 2, Prenhalindo, Jakarta.
- Hamdy Muhammad Ihsan, Azizi Abdul, vol. 3 . no. 1, 2017. Analisis Nilai *Overall Equipment Effectiveness* (OEE) Pada Mesin Ripple Mill. Panam, Pekanbaru
- Hermanto, (2016) ,Pengukuran Nilai *Overall Equipment Effectiveness* Pada divisi Painting di PT. AIM. Universitas Indraprastra PGRI Jakarta.  
<https://www.pelajaran.id/2018/14/pengertian-oee-tujuan-manfaat-pengukuran-dan-perhitungan-overall-equipment-effectiveness-oeelengkap.html>(diakses tanggal 3 April 2019)
- Moeheriono. 2012. “Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi”. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Nursanti Ida dan Susanto Yoko, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13, No. 1, Juni 2014. Analisia Perhitungan *Overall Equipment Effectiveness* (OEE) Pada Mesin *Packing* Untuk Meningkatkan Nilai Availability Mesin. Pabelan, Surakarta
- Saiful, Rapi, A., & Novawanda, O. (2014). Pengukuran Kinerja Mesin Defekator I dengan Menggunakan Metode *Overall Equipment Effectiveness* (Studi Kasus pada PT. Perkebunan XY).
- Stamatis, D.H. 2010. The OEE Primer Understanding OEE, Reliability, and Maintainability: Productivity Press. New York
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. Kinerja Pegawai. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Winda Widya Wati, 2009. Pengaruh Citra Merek dan Jaminan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.Penelitian Program Sarjana Universitas Siliwangi.