

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Audit	9
2.1.2 Pengertian Audit Operasional	9
2.1.3 Tujuan Audit Operasional	12
2.1.4 Manfaat Audit Operasional	14
2.1.5 Ruang Lingkup Audit Operasional	15
2.1.6 Jenis-jenis Audit Operasional	18

2.1.7 Keterbatasan Audit Operasional	20
2.1.8 Kualifikasi Audit Internal	22
2.1.9 Tahap-tahap Audit Operasional	24
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa	31
2.2.1 Pengertian Kualitas	31
2.2.2 Pengertian Jasa	33
2.2.3 Ciri-ciri Jasa	35
2.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	35
2.2.5 Karakteristik Kualitas Pelayanan Jasa	37
2.3 Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa	39
2.4 Pengaruh Audit Operasional terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa	44
2.5 Penelitian Terdahulu	46
2.6 Kerangka Pemikiran	47
2.6.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	51
2.7 Hipotesis	52
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek dan Metode Penelitian	53
3.1.1 Objek Penelitian	53
3.1.2 Metode Penelitian	53
3.2 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian	55
3.2.1 Variabel Bebas	55
3.2.2 Variabel Terikat	56
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	61
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data	61
3.4 Populasi dan Sampel	62
3.4.1 Teknik Pengambilan Sampel	63
3.5 Pengujian Instrumen Penelitian	64
3.5.1 Uji Validitas	64
3.5.2 Uji Reliabilitas	65

3.5.3 Teknik Analisis Data	66
3.6 Pengujian Hipotesis	70
3.6.1 Metode Regresi Linear Sederhana	70
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	70
3.6.2.1 Uji Normalitas	70
3.6.2.2 Uji Multikolonieritas	71
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	72
3.6.3 Uji Simultan (T)	72
3.6.4 Uji Parsial (F)	73
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Unit Analisis	75
4.1.1 Gambaran Umum Responden	75
4.2 Hasil Penelitian	77
4.2.1 Hasil Uji Validitas Instrumen	77
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	79
4.2.3 Analisis Deskriptif Tanggapan responden	81
4.2.4 Audit Operasional pada PDAM Kota Bandung	81
4.2.5 Kualitas Pelayanan Jasa pada PDAM Kota Bandung	85
4.3 Analisis Pengujian Hipotesis	94
4.3.1 Uji Normalitas Data	95
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas	96
4.3.3 Analisis Korelasi	97
4.3.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	98
4.3.5 Uji Signifikansi	99
4.3.6 Koefisien Determinasi	100
4.4 Pembahasan	102
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 2.1	Karakteristik Audit Keuangan dan Audit Operasional	17
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel X	57
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Y	59
Tabel 3.3	Bobot Nilai Skala Likert	67
Tabel 3.4	Pengelompokan Nilai Jawaban Mengenai Audit Operasional	68
Tabel 3.5	Pengelompokan Nilai Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Jasa	69
Tabel 4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner	75
Tabel 4.2	Demografi Responden	76
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Audit Operasional	77
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa	78
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Audit Operasional	79
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa	80
Tabel 4.7	Distribusi Hasil Jawaban Responden Mengenai Tahap Pendahuluan	81
Tabel 4.8	Distribusi Hasil Jawaban Responden Mengenai Tahap Pemeriksaan Mendalam	82
Tabel 4.9	Distribusi Hasil Jawaban Responden Mengenai Tahap Pelaporan	83
Tabel 4.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Audit Operasional	84

Tabel 4.11 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Keandalan Pelayanan	86
Tabel 4.12 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan Dalam Pelayanan	87
Tabel 4.13 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Dalam Pelayanan	88
Tabel 4.14 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kredibilitas Dalam Pelayanan	89
Tabel 4.15 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Fisik dalam Pelayanan	90
Tabel 4.16 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Pengertian Pada Pelanggan	91
Tabel 4.17 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi Pada Pelanggan	92
Tabel 4.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Jasa	93
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas	95
Tabel 4.20 Korelasi Antara Audit Operasional dengan Kualitas Pelayanan Jasa	98
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi	99
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi	101

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 2.1	Model Kerangka Penelitian	52
Gambar 4.1	Garis Kontinum Kategorisasi Audit Operasional	85
Gambar 4.2	Garis Kontinum Kategorisasi Kualitas Pelayanan Jasa	94
Gambar 4.3	Uji Heteroskedastisitas	97
Gambar 4.4	Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	100



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Tugas Membimbing Skripsi
Lampiran 2	Kartu Perkembangan Bimbingan Skripsi
Lampiran 3	Surat Permohonan Survey
Lampiran 4	Surat ijin penelitian dari Badan Pembebrdayaan Masyarakat
Lampiran 5	Surat ijin penelitian dari PDAM Kota Bandung
Lampiran 6	Susunan Organisasi PDAM Kota Bandung
Lampiran 7	Kertas Kerja Pemeriksaan
Lampiran 8	Formulir Pengaduan Pelanggan
Lampiran 9	Kuesioner Audit Operasional
Lampiran 10	Kuesioner Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa
Lampiran 11	Jawaban responden tentang Audit Operasional
Lampiran 12	Jawaban responden tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa