

# PERINGATAN !!!

*Bismillaahirrahmaanirrahiim  
Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

---

1. Skripsi digital ini hanya digunakan sebagai bahan referensi
2. Cantumkanlah sumber referensi secara lengkap bila Anda mengutip dari Dokumen ini
3. **Plagiarisme** dalam bentuk apapun merupakan pelanggaran keras terhadap etika moral penyusunan karya ilmiah
4. Patuhilah etika penulisan karya ilmiah

**Selamat membaca !!!**

*Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN JASA**

(Penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Sidang Skripsi  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung

Oleh :

**RISMA TRIYANA**

**10090110195**



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG

BANDUNG

2014

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN JASA**  
(Penelitian Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung)

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Sidang Skripsi  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung

Oleh:

**RISMA TRIYANA**  
**10090110195**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Pendamping

Pupung Purnamasari, SE., M.Si., Ak

Harlianto Utomo, SE., Ak

Mengetahui,  
Ketua Prodi Akuntansi

Dr. Sri Fadilah, SE., M.Si., Ak

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Risma Triyana

NPM : 10090110195

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA.** Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Bandung, Juni 2014

Yang Menyatakan,

(Risma Triyana)

## MOTTO

*Sebelum kedua telapak kaki seseorang menetap di hari kiamat,  
Akan ditanyakan tentang empat hal terlebih dahulu:  
Pertama tentang umurnya untuk apa dihabiskan.  
Kedua tentang masa mudanya untuk apakah dipergunakan.  
Ketiga tentang hartanya dari mana ia peroleh dan untuk apakah dibelanjakan.  
Keempat tentang ilmunya, apa saja yang ia amalkan dengan ilmunya itu”.*  
(HR. Bukhori-Muslim)

*“The more we are grateful, the more happiness we get.”*

*“The happiness will come when you are able to make other people happy.”*

*“Complaining will never solve the problem. Stop complaining and take action!”*

Tanpa melupakanmu Ya Allah  
Kupersembahkan karya kecil ini untuk :  
Yang tercinta ayahanda dan ibunda sebagai bukti cinta dan baktiku  
Tidak ada kata yang pantas kecuali rasa syukur telah memiliki orang tua seperti kalian  
serta kakak-kakakku, ponakanku, sahabatku dan orang-orang yang menyayangiku,  
Terima kasih atas do'a, nasehat motivasi dan kesabarannya untukku