

## **ABSTRACT**

*Operational audit is a systematic review of the activities or circumstances of an organization with the aim to examine the efficiency and effectiveness of an activity to provide recommendations for corrective action .. The purpose of this study is to determine the operational audit, efforts to improve quality of service, find out if no effect on the improvement of the quality of the operational audit services to be directly related to customer satisfaction and will affect the smooth operations of the company. The author tried to do research on PDAM Bandung.*

*Hypothesis testing using a survey method with quantitative descriptive analysis approach by distributing questionnaires to the parties relating that the Internal Audit Unit and Customer Relations Department. Analysis of the data using a simple regression as a tool in making conclusions.*

*The test results can be concluded that the operational audit and quality improvement services business has been running well means partially operational audit roles affect the improvement of service quality is acceptable.*

*Keyword : operational audit, quality of service*

## ABSTRAK

Audit operasional merupakan penelaahan yang sistematis atas kegiatan atau keadaan pada suatu organisasi dengan tujuan untuk memeriksa efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan hingga memberikan rekomendasi untuk dilakukannya tindakan korektif.. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional, usaha peningkatan kualitas pelayanan jasa, mengetahui apakah ada pengaruh audit operasional terhadap peningkatan kualitas pelayanan jasa yang akan berkaitan dengan langsung dengan kepuasan pelanggan dan nantinya akan mempengaruhi kelancaran kegiatan operasi perusahaan. Penulis mencoba melakukan penelitian pada PDAM Kota Bandung.

Pengujian hipotesis menggunakan metode survey dengan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif dengan cara membagikan kuesioner kepada pihak-pihak yang berkaitan yaitu Satuan Pengawas Internal dan Bagian Hubungan Pelanggan. Analisis data menggunakan regresi sederhana sebagai alat bantu dalam pengambilan kesimpulan.

Hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa audit operasional dan usaha peningkatan kualitas pelayanan jasa sudah berjalan baik berarti secara parsial peran audit operasional berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan jasa dapat diterima.

Kata kunci : audit operasional, kualitas pelayanan jasa