DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA v

HALAMAN ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang 1

B. Perumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

E. Metodelogi Penelitian 6

F. Sistematika Penulisan 7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen 9

B. Tujuan dan Manfaat Sistem Pengendalian Manajemen 10

C. Ciri-ciri Sistem Pengendalian Manajemen 11

D. Proses Pengendalian Manajemen 12
E. Kegiatan Pengendalian Manajemen 14
F. Definisi Biaya Kualitas dan Pengelompokkan Biaya Kualitas 14
G. Manfaat Biaya Kualitas 16
H. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas 17
I. Pengertian Kualitas 19
J. Definisi Kualitas Jasa 20
K. Faktor-faktor Penyebab Kualitas Jasa Menjadi Buruk 21
L. Dimensi Kualitas jasa 22
M. Pengembangan Hipotesis
1. Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kualitas Jasa Pelayanan 24
2. Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Kualitas Jasa Pelayanan 25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 27
B. Populasi dan Sampel 27
C. Jenis Data Penelitian 27
D. Teknik Pengumpulan Data 28
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel
1. Variabel Dependen 28
2. Variabel Independen 29

F. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Kuesioner 30

2. Pengujian Asumsi Klasik 31

G. Statistik Deskriptif 33

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengumpulan Data..... 34

B. Statistik Deskriptif 35

C. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas Data 36

2. Hasil Uji Relibilitas Data 41

D. Uji Asumsi klasik

1. Analisis Uji Normalitas..... 42

2. Analisis Uji Multikolinieritas..... 43

3. Analisis Uji Heteroskedastisitas..... 44

E. Analisis Regresi 45

F. Uji Hipotesis..... 45

G. Pembahasan..... 47

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 50

B. Keterbatasan..... 50

C. Saran..... 51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	35
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas SPM dan BK	37
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas ke II	38
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Akhir	39
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa Pelayanan	39
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Akhir	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Secara Partial	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Output SPSS 17.00

Lampiran 2 : Nama Perusahaan, Kuesioner, Permohonan Penyebaran Kuesioner