

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>..iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Pengendalian Internal .....	6
2.1.1 Definisi Pengendalian internal.....	6
2.1.2 Tujuan Pengendalian Internal .....	7
2.1.3 Komponen Pengendalian Internal .....	8
2.1.4 Prinsip-prinsip Pengendalian Internal .....	10
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa.....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas .....	13
2.2.2 Pengertian Jasa .....	14
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa .....	15
2.2.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan Jasa.....	17
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.6 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa .....	20
2.3 Pengertian Peranan .....	22
2.4 Kerangka Pemikiran .....	22

2.4.1	Peran Pengendalian Internal dengan Kualitas Pelayanan Jasa.....	22
2.4.2	Hipotesis Penelitian.....	25
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Objek Penelitian .....	26
3.1.1	Profil Perusahaan .....	26
3.1.2	Dasar Status Hukum Pendirian Perusahaan .....	28
3.1.3	Visi, Misi, dan Motto Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung.....	28
3.1.4	Maksud dan Tujuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung.....	29
3.1.5	Tugas dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung.....	30
3.1.6	Struktur Organisasi .....	31
3.1.7	<i>Job Description</i> .....	31
3.1.8	Produk-produk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung .....	38
3.2	Metode Penelitian.....	39
3.2.1	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.2.2	Unit Analisis, Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
3.2.3	Operasionalisasi Variabel.....	42
3.2.4	Alat Ukur.....	44
3.2.5	Teknik Pengembangan Instrumen.....	45
3.2.6	Metode Pengujian Data .....	51
3.2.7	Pengujian Hipotesis.....	57
3.2.8	Penarikan Kesimpulan .....	59
3.3	Ujivaliditas dan Reabilitas Instrument .....	60
3.3.1	Uji Validitas Instrument.....	60
3.3.2	Uji Reabilitas Instrument .....	62
3.3.3	Analisis Deskriptif .....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>65</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	65

4.1.1	Pengendalian Internal.....	65
4.1.2	Kualitas Pelayanan Jasa .....	74
4.2	Pengujian Hipotesis .....	82
4.2.1	Uji Asumsi Klasik .....	82
4.2.2	Analisis Korelasi .....	85
4.2.3	Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	86
4.2.4	Uji Signifikansi .....	87
4.2.5	Koefisien Determinasi.....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>92</b>
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>95</b>
<b>LAMPIRAN</b>		