

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PLAGIARISME	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Teori Pendukung.....	14
2.1.1 <i>Stakeholder Theory</i>	14

2.1.2	Pengendalian Internal	18
2.1.3	<i>Total Quality Management</i>	27
2.1.4	Kinerja Sumber Daya Manusia.....	32
2.1.5	Citra Perusahaan	37
2.1.6	Kualitas Pelayanan	39
2.1.7	Transformasi kualitas pelayanan di era pandemi	41
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu dan Gap Penelitian.....	43
2.3	Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Konseptual	71
2.3.1	Pengembangan Hipotesis.....	71
2.3.2	Kerangka Konseptual	77
BAB III METODE PENELITIAN.....		78
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	78
3.2	Desain dan Jenis Penelitian	78
3.3	Populasi dan Sampel.....	79
3.4	Pengembangan Instrumen.....	81
3.4.1	Variabel Dependen	81
3.4.2	Variabel independent.....	82
3.5	Teknik Pengumpulan Data	87
3.6	Teknik Analisis Data	88
3.6.1	Pengujian Kualitas Data	88
3.6.2	Analisis Data Deskriptif	90
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	90
3.6.4	Anslisis Regresi Linear Berganda	93

3.6.5 Uji Kelayakan Model.....	93
3.6.6 Pengujian Hipotesis	95
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	96
4.1 Uji Kualitas Data	96
4.1.1 Uji Validitas.....	96
4.1.2 Uji Reliabilitas	100
4.2 Deskripsi Data	101
4.2.1 Deskripsi Responden	101
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	108
4.3 Uji Asumsi Klasik	119
4.3.1 Uji Normalitas	119
4.3.2 Uji Multikolinieritas	121
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	122
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	124
4.5 Uji Kelayakan Model.....	125
4.5.1 Uji Statistik F (Uji F).....	125
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	126
4.6 Uji Hipotesis	127
4.6.1 Uji Statistik t (Uji t)	127
4.7 Pembahasan	130
4.7.1 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Pelayanan	130
4.7.2 Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan.....	133

4.7.3	Pengaruh Kinerja Partner Terhadap Kualitas Pelayanan.....	135
4.7.4	Pengaruh Cira Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan.	137
BAB V PENUTUP.....		139
5.1	Kesimpulan.....	139
5.2	Implikasi	139
5.3	Keterbatasan Penelitian	140
5.4	Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	141
DAFTAR PUSTAKA		142
LAMPIRAN.....		147
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		245



DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Hasil Penelitian Terdahulu	47
Tabel III.1 Operasional Variabel Penelitian.....	86
Tabel III.2 Skala Pengukuran Tabel.....	87
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Pengendalian Internal (X1).....	97
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Total Quality Management (X2).....	98
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Kinerja Partner	98
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X4).....	99
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)	100
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel	101
Tabel IV.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi	102
Tabel IV.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Pengendalian Internal (X1).....	109
Tabel IV.9 Hasil Distribusi Frekuensi Pengendalian Internal (X1).....	110
Tabel IV.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Total Quality Management (X2)....	111
Tabel IV.11 Hasil Distribusi Frekuensi Total Quality Management (X2).....	112
Tabel IV.12 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Partner (X3)	113
Tabel IV.13 Hasil Distribusi Frekuensi Kinerja Partner (X3)	114
Tabel IV.14 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Citra Perusahaan (X4).....	115
Tabel IV.15 Hasil Distribusi Frekuensi Citra Perusahaan (X4).....	116

Tabel IV.16 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (Y)	117
Tabel IV.17 Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (Y)	118
Tabel IV.18 Uji Normalitas Data	119
Tabel IV.19 Hasil Uji Multikolinieritas	122
Tabel IV.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	123
Tabel IV.21 Hasil Analisis Regresi berganda	124
Tabel IV.22 Hasil Uji Statistik F (Uji F)	126
Tabel IV.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	127
Tabel IV.24 Hasil Uji Statistik T	128



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 COSO Framework	21
Gambar II.2 Kerangka Konseptual	77
Gambar IV.1 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	103
Gambar IV.2 Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia	103
Gambar IV.3 Diagram Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	104
Gambar IV.4 Diagram Profil Responden Berdasarkan Aplikasi Yang digunakan ...	106
Gambar IV.5 Grafik Profil Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi ...	107
Gambar IV.6 Grafik Profil Responden Berdasarkan Kota Pengguna Aplikasi	108
Gambar IV.7 Grafik Histogram Pengendalian Internal	110
Gambar IV.8 Grafik Histogram Total Quality Management (X2)	112
Gambar IV.9 Grafik Histogram Kinerja Partner (X3)	114
Gambar IV.10 Grafik Histogram Citra Perusahaan (X4)	116
Gambar IV.11 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan (Y)	118
Gambar IV.12 Histogram Uji Normalitas	120
Gambar IV.13 Grafik Normal Probability Plot	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Indikator Variabel.....	147
Lampiran 2 Lembar Angket Penelitian.....	165
Lampiran 3 Lembar Kuisisioner Penelitian.....	166
Lampiran 4 Lembar Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan	167
Lampiran 5 Lembar Pernyataan Variabel Pengendalain Internal	171
Lampiran 6 Lembar Pernyataan Variabel Total Quality Management.....	176
Lampiran 7 Lembar Pernyataan Variabel Kinerja Partner.....	180
Lampiran 8 Lembar Pernyataan Variabel Citra Perusahaan	184
Lampiran 9 Lembar Pernyataan Pengendalian Internal Setelah Uji Kualitas Data ..	188
Lampiran 10 Skor Jawaban Kuisiomer Uji Kualitas Data.....	193
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas SPSS	201
Lampiran 12 Data Hasil Responden	216
Lampiran 13 Identitas Responden.....	237
Lampiran 14 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	242
Lampiran 15 Kartu Konsultasi Skripsi.....	243
Lampiran 16 Hasil Test Turnitin.....	244