

PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL, *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, KINERJA *PARTNER* DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI ERA *NEW-NORMAL*

SAHNAZ SEA FISHABIL

1706617089



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S-1) Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI (S1)

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

THE INFLUENCE OF INTERNAL CONTROL, TOTAL QUALITY MANAGEMENT, PARTNER PERFORMANCE AND COMPANY IMAGE ON SERVICE QUALITY IN THE NEW NORMAL ERA

SAHNAZ SEA FISHABIL

1706617089



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This thesis is prepared to fulfill one of the requirements to get a Bachelor's degree (S-1) Accounting Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta

STUDY PROGRAM OF S1 ACCOUNTING

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surel fe@unj.ac.id - www.fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Unggul Purwohedi, SE., M.Si., PhD., CMA.
NIP/NIDK : 197908142006041002
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Tri Hesti Utaminingtyas, SE., M.SA.
NIP/NIDK : 197601072001122001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Sahnaz Sea Fishabil
No. Registrasi : 1706617089
Program Studi : S1 Akuntansi 2017
Judul Skripsi : "Pengaruh Pengendalian Internal, Total Quality Management, Kinerja Partner, dan Citra Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Era New-Normal".

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 30 November 2021

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Unggul Purwohedi, M.Si Ph. D
NIP/NIDK. 197908142006041002

Tri Hesti Utaminingtyas, SE.,M.SA
NIP/NIDK. 197601072001122001

Mengetahui,
Koord. Program Studi S1 Akuntansi



Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, S.E,M.Si, Ak,
CA
NIP. 196612131993032003

LEMBAR PERNYATAAN PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya dari saya yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini juga belum pernah dipublikasikan kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan mencantumkannya dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh, serta sanksi lain dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negri Jakarta.

Jakarta, 28 Juni 2021

Yang membuat pernyataan ,



Sahnaz Sea Fishabil

NIM. 1706617089

ABSTRAK

SAHNAZ SEA FISHABIL. Pengaruh Pengendalian Internal, *Total Quality Management*, Kinerja Partner, dan Citra Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Era *New Normal*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal, *total quality management*, kinerja partner dan citra perusahaan terhadap kualitas pelayanan di era *new normal*. Periode dalam penelitian ini adalah tahun 2021. Penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi transportasi dan layanan antar barang online di daerah DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel yaitu *nonprobability sampling* dengan metode *random sampling*. Sampel yang digunakan adalah 100 responden. Metode penelitian yang digunakan yakni regresi linear berganda dan program SPSS 25. Hasil penelitian pengendalian internal memiliki nilai sig. (0,024), artinya $(0,024) < (0,05)$ dan memiliki *Thitung* sebesar (2,293), sedangkan memiliki nilai *Ttabel* sebesar (1,99), artinya $(2,293) > (1,99)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka secara parsial pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di era *new normal*. *Total quality management* memiliki nilai sig. (0,016), artinya $(0,016) < (0,05)$ dan memiliki *Thitung* sebesar (2,464), sedangkan memiliki nilai *Ttabel* sebesar (1,99), artinya $(2,464) > (1,99)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka secara parsial *total quality management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di era *new normal*. Kinerja partner memiliki nilai sig. (0,006), artinya $(0,006) < (0,05)$ dan memiliki *Thitung* sebesar (2,786), sedangkan memiliki nilai *Ttabel* sebesar (1,99), artinya $(2,786) > (1,99)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka secara parsial kinerja partner berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di era *new normal*. Citra perusahaan memiliki nilai sig. (0,016), artinya $(0,016) < (0,05)$ dan memiliki *Thitung* sebesar (2,456), sedangkan memiliki nilai *Ttabel* sebesar (1,99), artinya $(2,456) > (1,99)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka secara parsial citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di era *new normal*.

Kata kunci : citra perusahaan, kualitas pelayanan, kinerja partner, pengendalian internal, *total quality management*.

ABSTRACT

SAHNAZ SEA FISHABIL. *The Influence of Internal Control, Total Quality Management, Partner Performance, and Company Image on Service Quality in the New Normal Era. Faculty of Economics, Jakarta State University, 2021.*

This study aims to determine the effect of *Internal Control, Total Quality Management, Partner Performance, and Company Image on Service Quality in the New Normal Era. This study uses primary data through distributing questionnaires to users of transportation applications and online goods delivery services in the DKI Jakarta area. The sampling technique is non-probability sampling with random sampling method. The sample used is 100 respondents. The research method used is multiple linear regression and SPSS 25 program. The results of the internal control research have a sig value. (0.024), which means $(0.024) < (0.05)$ and has a Tcount of (2.293), while having a Ttable value of (1.99), meaning $(2.293) > (1.99)$ then H_0 is rejected and H_1 is accepted, then partially internal control has a positive and significant effect on service quality in the new normal era. Total quality management has a sig value. (0.016), meaning $(0.016) < (0.05)$ and has a Tcount of (2.464), while having a Ttable value of (1.99), meaning $(2.464) > (1.99)$ then H_0 is rejected and H_1 is accepted, then partially total quality management has a positive and significant effect on service quality in the new normal era. Partner performance has a sig value. (0.006), meaning $(0.006) < (0.05)$ and has a Tcount of (2.786), while having a Ttable value of (1.99), meaning $(2.786) > (1.99)$ then H_0 is rejected and H_1 is accepted, then partially partner performance has a positive and significant effect on service quality in the new normal era. Company image has a sig value. (0.016), meaning $(0.016) < (0.05)$ and having a Tcount of (2.456), while having a Ttable value of (1.99), meaning $(2.456) > (1.99)$ then H_0 is rejected and H_1 is accepted, then partially the company's image has a positive and significant effect on service quality in the new normal era.*

Keywords: company image, service quality, partner performance, internal control, total quality management.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sahnaz Sea Fishabil
NIM : 1706617089
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/S1 Akuntansi
Alamat email : Sahnazsf@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Pengendalian Internal, Total Quality Management, Kinerja Partner dan Citra Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Era New Normal

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Januari 2022

(Sahnaz Sea Fishabil)

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001



uap

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Indra Pahala, M.Si NIP.197902082008121001 (Ketua Penguji)		04 Februari 2022
2	Diah Armeliza, SE, M.Ak NIP.197904292005012001 (Penguji 1)	 	11 Februari 2022
3	Adam Zakaria, M.Ak, P.hD NIP.197504212008011011 (Penguji 2)		03 Februari 2022
4	Unggul Purwohedi, SE, M.Akt, Ph. D NIP.197908142006041002 (Pembimbing 1)		16 Februari 2022
5	Tri Hesti Utamingtyas, SE, M.SA NIP.197601072001122001 (Pembimbing 2)		17 Februari 2022

Nama : Sahnaz Sea Fishabil
No. Registrasi : 1706617089
Program Studi : S1 Akuntansi
Tanggal Lulus : 19 Januari 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat, karunia, dan rahmat-Nya, penulis diberikan kemudahan dalam segala urusan, dan dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Penyusunan Skripsi dilakukan sebagai bentuk tugas akhir dalam memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi.

Selama pelaksanaan penyusunan Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu, baik secara langsung, maupun tidak langsung. Terbentuknya hasil Skripsi ini tidak lepas dari pihak-pihak yang telah membantu, dan membimbing penulis, yaitu diantaranya :

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, S.E., M.Si., AK, CA, selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Unggul Purwohedi, SE., M.Si., PhD., CMA, dan Tri Hesti Utamingtyas, SE.,M.SA selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, dari memberi masukan atas judul penelitian, arahan selama pelaksanaan penyusunan Skripsi, dan solusi, serta meluangkan waktunya bagi penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Teman-teman mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang memberikan pertolongan dan memberikan dukungan selama proses penyusunan laporan skripsi ini.

Penulis sadar dalam penulisan Skripsi ini, tidak luput dari kesalahan, karena itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mengharapkan kritik, dan saran yang membangun, agar Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dimasa yang akan datang.

Jakarta, 19 November 2021

Penulis