

PERHISTORIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
No. DAF. AF 1276/per-UMP/2011
TANGGAL 21-11-2011

**PENGARUH KEGIATAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN DAN
BIAYA KUALITAS PADA PERUSAHAAN
MANUFAKTUR BERSKALA BESAR
DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



OLEH :

NAMA : YUPPI YOKA

NIM : 22 2007 137

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI
2011**



**PENGARUH KEGIATAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN
TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN DAN
BIAYA KUALITAS PADA PERUSAHAAN
MANUFAKTUR BERSKALA BESAR
DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



OLEH :

NAMA : YUPPI YOKA

NIM : 22 2007 137

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI
2011**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuppi Yoka

Nim : 22 2007 137

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, September 2011

Penulis



(Handwritten signature)
Yuppi Yoka

**Fakultas Ekonomi
Universitas Muhamadiyah
Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH KEGIATAN SISTEM
PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP
KUALITAS JASA PELAYANAN
DAN BIAYA KUALITAS PADA
PERUSAHAAN MANUFAKTUR BERSKALA
BESAR DI KOTA PALEMBANG**

Nama : **Yuppi Yoka**
Nim : **22 2007 137**
Fakultas : **Ekonomi**
Jurusan : **Akuntansi**
Mata Kuliah pokok : **Sistem Pengendalian Manajemen**

**Diterima dan disyahkan
Pada tanggal,.....
Pembimbing,**



(Betri Sirajuddin, SE.,Ak.,M.Si)

**Mengetahui,
Dekan
U.b. Ketua Jurusan Akuntansi**



(Drs. Sunardi, SE.,M.Si)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ *Tak ada keberhasilan tanpa kerja keras dan berdoa*
- ❖ *Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan*
- ❖ *Pemuda yang bijak ialah ia yang menghindari kekalahan sebelum peperangan*

(Yuppi Yoka)

- ❖ *Dengan nikmat yang tak terperi darimu. Aku lepaskan lambaran ini. Menuju dunia baru. Dengan iringan do'a ayah dan ibu. Kakak dan adikku. Terima kasih telah selalu menopangku.*

Untuk teman dan sahabat yang sedia mengenangku nanti. Terima kasih

Jalan kita masih panjang, teman.. semoga kan indah pada waktunya

Dan teruntuk yang dihati.. aku tunggu hingga saatnya tiba.

1. Bapak H. M. Idris, SE.,M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan/karyawati.
2. Bapak H. Rosyadi, SE.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan/karyawati.
3. Bapak Drs. Sunardi, SE.,M.Si dan Ibu Welly S.E M.Si selaku Ketua dan Staf Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Betri Sirajuddin,SE.,Ak.M.Si selaku pembimbing skripsi ku yang telah membantu memberikan saran, dorongan dan semangat bagi penyusunan skripsi
6. Semua rekan-rekan yang telah memberikan dorongan semangat dan saran-saran yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuannya.

Akhirnya penulis mendo'akan semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian yang telah membantu dengan tulus dan ikhlas. Harapan penulis mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, September 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
HALAMAN PRAKATA	v
HALAMAN DAFTAR ISI	vii
HALAMAN DAFTAR TABEL	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Sebelumnya.....	6
B. Landasan Teori.....	7
1. Sistem Pengendalian Manajemen	7
2. Aktivitas Dalam Sistem Pengendalian Manajemen.....	10
3. Sistem Pengendalian Manajemen Pada Perusahaan Jasa	11
4. Kualitas atau Mutu dalam Pengendalian Manajemen	13

5. Kualitas Jasa dan Biaya Kualitas	13
a. Pengertian Kualitas	13
b. Kualitas Jasa	13
c. Karakteristik Kualitas Pelayanan	14
6. Strategi untuk Menekan Biaya Kualitas	15
7. Penilaian Biaya Kualitas	16
8. Strategi untuk Mengurangi Ketidakmampuan Pengendalian Kualitas	16
9. Pengertian Biaya Kualitas	16
10. Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen dan Kualitas Jasa Pelayanan	21
11. Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen dan Biaya Kualitas.....	21
C. Hipotesis	22

BAB III METODE PENELITIAN 23

A. Jenis Penelitian.....	23
B. Tempat Penelitian.....	23
C. Operasionalisasi Variabel.....	24
D. Populasi	25
E. Data Yang Digunakan	26
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Analisis Data dan Teknis Analisis	27

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
	A. Hasil Penelitian	37
	B. Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	64
	A. Kesimpulan.....	64
	B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel II.1	Kerangka Kerja Untuk Penerapan Strategi.....	10
Tabel III.1	Perusahaan Manufaktur Berskala Besar di Kota Palembang.....	24
Tabel III.2	Operasionalisasi Variabel	25
Tabel IV.1	Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen (X), Kualitas Jasa Pelayanan(Y), dan Biaya Kualitas	38
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Pengaruh Tentang Sistem Pengendalian Manajemen.....	40
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Pengaruh Tentang Kualitas Jasa Pelayanan...	41
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Pengaruh Tentang Biaya Kualitas.....	42
Tabel IV.5	Hasil Uji Realibilitas Item-Item Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen.....	44
Tabel IV.6	Hasil Uji Realibilitas Item-Item Kualitas Jasa Pelayanan	45
Tabel IV.7	Hasil Uji Reabilitas Item-Item Pengaruh Biaya Kualitas	46
Tabel IV.8	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test ...	47
Tabel IV.9	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test ...	48
Tabel IV.10	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test ..	49
Tabel IV.11	Hasil Uji Autokorelasi Model Summary	50
Tabel IV.12	Hasil Uji Autokorelasi Model Summary	50
Tabel IV.13	Hasil Uji Heterokedasitas Coefficients.....	51
Tabel IV.14	Hasil Uji Heterokedasitas Coefficients.....	52
Tabel IV.15	Hasil Analisis Regresi Coefficients.....	54

Tabel IV.16 Hasil Analisis Regresi Coefficients.....	55
Tabel IV.17 Hasil Uji Koefisien Determinan Model Summary	56
Tabel IV.18 Hasil Uji Koefisien Determinan Model Summary	57
Tabel IV.19 COEFFICIENT.....	57-
58	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar IV.20	Kurva Uji T	60

ABSTRACT

Yuppi Yoka / 22 2007 137 / 2011/The influence of management control systems towards service quality and study manufacture quality cost in Palembang.

The problem of this study was how the influence of management control systems towards service quality at the manufacture in Palembang and the influence of management control systems towards manufacture quality cost in Palembang.

The purpose of this study was to determine the influence of management control systems in service company towards service quality which was given by the company and quality cost which was incurred by manufacture in Palembang.

This study used associative method. The operational variables were the management control system (X), service quality (Y1) and quality cost (Y2). The data used in this study was primary data, the techniques of collection the data were questionnaire and interview. The technique of analyzing the data were, data validity test, reliability test and the hypothesis test.

The result of this study. Showed that from the simple regression calculation $Y1 = 12,052 + 0,711X$ and $Y2 = 9,196 + 0,927X$. it can be concluded that the Tcount is less than T table. It meant H_0 was rejected and H_a was accepted. It meant there was significant influence between management control system forwards service quality and quality cost, there was relationship between management control system forwards service quality and quality cost with Rsquard score was 0,593 or 59,3%. The management control system was 40,7 (100% - 59,3%) influenced by other factors which were not included in this study. It is hoped that this study could be used for further study.

Keywords: Management control systems, Service quality, and quality cost

ABSTRAK

Yuppi Yoka/22 2007 137/2011/ Pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan dan biaya kualitas pada perusahaan manufaktur berskala besar di kota Palembang

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan pada perusahaan manufaktur berskala besar di kota Palembang dan bagaimanakah pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap biaya kualitas pada perusahaan manufaktur berskala besar di kota Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen pada perusahaan jasa terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan manufaktur berskala besar di kota Palembang.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian assosiatif. Operasionalisasi variabel yang digunakan adalah Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen (x) dan Kualitas Jasa Pelayanan (y1) dan Biaya Kualitas (y2). Data yang digunakan adalah data primer, dikatakan data primer adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber asli. Sumber asli disini diartikan sebagai sumber pertama dari mana data tersebut diperoleh. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan wawancara. Analisis yang digunakan yaitu uji validitas data, uji realibilitas data dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan yang dapat dilihat dari persamaan regresi sederhana $Y_1 = 12,052 + 0,711X$ dan $Y_2 = 9,196 + 0,927X$ dari pengujian test t dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} . pada kondisi ini maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara Kegiatan system pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan dan biaya kualitas. Terdapat hubungan Kegiatan system pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan dan biaya kualitas yang cukup berarti karena nilai R Square (R^2) sebesar 0,593 sebesar 59,3% kegiatan system pengendalian manajemen di pengaruhi oleh variabel kualitas jasa pelayanan dan biaya kualitas, sedangkan variabel lain yang mempengaruhi kegiatan system pengendalian manajemen sebesar 40,7 (100%-59,3%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini menggambarkan bahwa penelitian ini dapat dijadikan model pada penelitian selanjutnya.

Kata Kunci : Sistem Pengendalian Manajemen, Kualitas Jasa Pelayanan, dan Biaya Kualitas

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian di Indonesia secara umum telah mengalami banyak perkembangan. Dunia bisnis pun semakin berkembang sejalan dengan perkembangan aktivitas kehidupan dan segala teknologi informasi yang terus-menerus mengalami peningkatan dan perubahan setiap saat, hal ini tentunya juga dipengaruhi oleh perkembangan perekonomian dunia. Semakin ketatnya dunia persaingan bisnis maka semakin luas pula jaringan pasar yang kini dapat mencakup dunia internasional, dan ini membutuhkan langkah-langkah strategis antara tujuan utama perusahaan tersebut dapat dicapai dengan baik.

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi seperti saat ini, tentunya telah mengubah pola perekonomian di dunia yang dimana penemuan teori – teori baru oleh para ahli manajemen yang benar – benar dapat diaplikasikan pada perusahaan – perusahaan kearah yang lebih baik. Salah satu teori yang ditemukan itu adalah teori yang mengenai manajemen dalam menetapkan sistem. Sistem itu adalah teori mengenai manajemen dalam menetapkan sistem pengendalian manajemen yang tepat. Dalam mengembangkan suatu usaha dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup, rancangan kerja perlu dibuat berdasarkan prinsip efisien dan efektivitas harus disusun berdasarkan kemampuan perusahaan.

Sistem merupakan suatu cara tertentu dan bersifat repetitif untuk melaksanakan suatu atau sekelompok aktivitas. Sedangkan pengendalian manajemen adalah proses para manajer dalam mempengaruhi anggota organisasi lainnya untuk mengimplementasikan strategi organisasi.

Dalam sistem pengendalian manajemen yang tepat diharapkan dapat meningkatkan kualitas dari produk atau jasa yang akan dijual kepada para konsumen. Hubungan antara sistem pengendalian manajemen ini dengan kualitas terletak pada pengendalian mutu dan kualitas suatu produk atau jasa yang diberikan. Pengendalian mutu ini juga memiliki kesulitan yang berhubungan dengan sediaan produk dan jasa yang dihasilkan.

Perusahaan penyedia jasa tersebut sangat menjaga kualitas jasa yang akan dihasilkannya, karena kualitas yang rendah dapat merusak citra suatu perusahaan dan dapat menimbulkan tuntutan hukum kepada perusahaan tersebut oleh pihak yang merasa dirugikan.

Pengendalian merupakan keseluruhan fungsi atau kegiatan yang harus dilakukan untuk menjamin tercapainya suatu sasaran perusahaan dalam hal kualitas produk atau jasa pelayanan yang diproduksi. Terdapat dua alasan mutu penting bagi manajemen, *Pertama*, jumlah biaya untuk menjaga mutu cukup besar. *Kedua* kesuksesan dalam menjaga mutu dapat menghemat biaya dan meningkatkan penjualan.

Usaha untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa yang akan dihasilkan tentunya berhubungan erat dengan biaya kualitas yang akan dikeluarkan oleh perusahaan. Misalnya, kualitas yang tinggi berarti pula biaya

yang rendah, dengan kata lain dalam peningkatan dalam kualitas pasti dibarengi dengan peningkatan biaya. Biaya yang tinggi berarti harga jual tinggi, karena tingginya harga produk juga yang disebabkan oleh faktor lain, yang dimana terlalu jauh proses produksinya, terlalu rumit dalam proses, margin yang diperoleh terlalu tinggi, pengaruh daya beli konsumen dan pengaruh hukum permintaan dan penawaran.

Biaya dan kualitas merupakan satu kesatuan dan bukanlah sesuatu yang perlu dipertentangkan atau sesuatu yang berlawanan. Biaya kualitas terbagi kedalam empat kategori: biaya pencegahan (*preventive cost category*); biaya inspeksi/deteksi; biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Diantara keempat biaya ini, biaya pencegahan merupakan biaya yang paling berpengaruh dalam meningkatkan mutu atau kualitas produk maupun jasa didalam suatu perusahaan.

Perusahaan manufaktur adalah suatu industri yang memproses bahan mentah menjadi bahan jadi yang bisa dimanfaatkan oleh para konsumen dan semua masyarakat. Tentunya didalam melakukan produksi ini perusahaan juga memerlukan alat – alat serta bahan lain yang dapat dijadikannya sebagai satu kesatuan dari produk yang akan dihasilkan. Dengan kata lain, kekuatan dari industri perusahaan ini ialah bagaimana cara para pelaku usaha untuk dapat memberikan, menawarkan produk atau jasa yang terbaik terhadap konsumennya, sehingga suatu kepuasan tersebut dapat dicapai, baik untuk pemilik usaha maupun customer.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas jasa pelayanan dan biaya kualitas yang dilakukan oleh para manajemen usaha dengan judul: **“Pengaruh Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan dan Biaya Kualitas pada Perusahaan Manufaktur Berskala Besar di Kota Palembang”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan manufaktur berskala besar di kota Palembang ?
2. Bagaimanakah pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan manufaktur berskala besar di kota Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen pada perusahaan jasa terhadap kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan manufaktur berskala besar di kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen pada perusahaan jasa terhadap biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan manufaktur berskala besar di kota Palembang.



D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan wawasan untuk memperluas pengetahuan mengenai pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen pada perusahaan manufaktur terhadap kualitas jasa yang diberikan dan biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan penyedia produk atau jasa.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat diharapkan sebagai pertimbangan akan menerapkan sistem pengendalian manajemen ataukah tidak dalam hubungannya dengan pengendalian kualitas jasa yang akan diberikan dan biaya kualitas yang akan dikeluarkan oleh perusahaan.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan yang penting bagi penelitian yang serupa dimasa dan diharapkan mampu menjadi tambahan referensi bagi almamater dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Anggriani (2007) tentang analisis biaya kualitas terhadap kepuasan tamu pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang dengan variabel yang diambil adalah biaya kualitas dan kepuasan pelanggan. Adapun tujuan dalam penelitian tersebut adalah untuk mengetahui biaya kualitas terhadap kepuasan konsumen pada pupuk urea yang dihasilkan oleh PT. Pusri. Data yang digunakan adalah data observasi, dokumentasi, dan wawancara. Teknik yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif.

Hasil dari penelitian penelitian sebelumnya adalah berdasarkan atas hasil kepuasan konsumen dan biaya – biaya kualitas yang sudah dikeluarkan oleh pihak manajemen PT. Pusri yang memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang biaya kualitas. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu jika penelitian sebelumnya hanya untuk mengetahui biaya kualitas saja. Sedangkan, penelitian sekarang ini untuk mengetahui seberapa besar kualitas jasa pelayanan dan biaya kualitas pada perusahaan manufaktur berskala besar di kota Palembang.

B. Landasan Teori

1. Sistem Pengendalian Manajemen

Sistem adalah suatu cara tertentu dan bersifat repetitif untuk melaksanakan suatu atau sekelompok aktivitas. Sedangkan, pengertian pengendalian manajemen merupakan proses dengan mana para manajer mempengaruhi anggota organisasi lainnya untuk mengimplementasikan strategi organisasi. Hubungan sistem pengendalian manajemen ini dengan kualitas terletak pada pengendalian mutu atau kualitas. (Robert dan wijaya ;2003:7)

Empat Elemen Sistem Pengendalian Manajemen :

1. Detektor Pelacak, sensor, monitor, urai kegiatan, observer. Perangkat yang mengukur apa yang sesungguhnya terjadi dalam proses yang sedang dikendalikan.
2. Assessor : Evaluator, asesor, selektor,. Perangkat yang menentukan signifikansi dari peristiwa aktual dengan membandingkan dengan dtandar atau ekspektasi.
3. Effector : Umpan balik, director, modifier. Perangkat yang mengubah prilaku jika asesor mengidentifikasi kebutuhan untuk hal tersebut.
4. Communication Network : Koneksi, jaringan komunikasi. Perangkat meneruskan informasi antara detector dan assessor dan antara assessor dengan effector.

Contoh pada pendinginan mesin mobil :

- a. Detektor : termometer di thermostat, ukur suhu air radiator

- b. Assessor : membandingkan suhu radiator dengan standar panas maksimum
- c. Effector : mendorong mesin kipas berjalan dan mendinginkan radiator
- d. Communication network : yang meneruskan informasi

Proses Pengendalian :

1. Pengendalian Manajemen

- a. Memotivasi orang
- b. Proses
- c. Peran Manajer
- d. Tujuan
- e. Efisiensi : minimalinput dan maksimal output
- f. Efektivitas : kemampuan mencapai tujuan
- g. Hubungan program dan tanggung jawab
- h. Informasi pada sistem pengendalian manajemen
- i. Sistem organisasi total
- j. Struktur keuangan
- k. Pola dan jadwal sistem pengendalian manajemen
- l. Sistem terpadu dan terkoordinasi (berkesinambungan)

2. Perencanaan dan Pengendalian Strategi

- a. Pemeliharaan kondisi lingkungan dari strategi
- b. Mendahului proses pengendalian manajemen
- c. Umpan balik terhadap latar belakang strategi

- d. Tidak reguler
 - e. Formulasi Strategi : proses pembuatan strategi baru
 - f. Pengendalian Manajemen : proses implementasi strategi
3. Pengendalian Tugas
- a. Pengendalian rinci atas prosedur
 - b. Titik kegiatan : jadwal, tingkat persediaan, jumlah
 - c. Teknik dan metode pengendalian : banyak yang ilmiah
 - d. Reviwe terus menerus
 - e. Keluaran dan Masukan
 - f. Discretionary cost : biaya yang ditentukan manajemen
 - g. Engineered cost : biaya terencana

Sistem adalah Suatu cara tertentu dan bersifat berulang untuk melaksanakan suatu kelompok aktivitas

1. Untuk suatu tujuan tertentu
2. Rangkaian langkah, prosedur
3. Terkoordinasi
4. Berulang

Kegiatan sistem Pengendalian Manajemen :

1. Merencanakan yang seharusnya dilakukan organisasi
2. Mengkoordinasikan aktivitas dari banyak bagian
3. Mengkomunikasikan informasi
4. Mengevaluasi informasi
5. Memutuskan tindakan apa yang harus diambil



6. Mempengaruhi orang untuk mengubah perilakunya

Aspek Penting dalam Proses Pengendalian Manajemen :

1. Keselarasan tujuan
2. Perangkat penerapan strategi
3. Tekanan finansial dan nonfinansial
4. Membantu mengembangkan strategi baru

Tabel II.1

**Kerangka Kerja Untuk Penerapan Strategi Formulation – Task Control
– Manajemen Control**

Perumusan Strategi	Pengendalian Manajemen	Pengendalian Tugas
Mengakuisisi bisnis yang tidak terkait	Memperkenalkan produk/merk baru dalam lini produk	Mengkoordinasikan pesanan yang masuk
Memasuki bidang bisnis baru	Memperluas pabrik	Menjadwalkan produksi
Menambah penjualan langsung by mail	Menentukan anggaran iklan	Memesan iklan di TV
Mengubah rasio debt to equity	Menerbitkan obligasi baru	Mengatur arus kas
Menerapkan kebijakan yang telah disepakati	Menerapkan program rekrutmen minoritas	Memelihara dokumen kepegawaian
Menyusun kebijakan spekulasi persediaan	Memutuskan tingkat persediaan	Memesan ulang barang
Memutuskan lingkup dan arah riset	Mengendalikan organisasi riset	Menjalankan proyek riset individual

2. Aktivitas Dalam Sistem Pengendalian Manajemen

Sistem pengendalian meliputi: merencanakan apa yang seharusnya dilakukan oleh organisasi, mengkoordinasikan aktivitas – aktivitas dari beberapa bagian organisasi, mengkomunikasikan informasi, mengevaluasi

informasi, memutuskan tindakan apa yang seharusnya diambil jika ada, mempengaruhi orang – orang untuk mengubah perilaku mereka. (Robert dan Wijaya; 2003:9)

3. Sistem Pengendalian Manajemen Pada Perusahaan jasa

Sistem pengendalian manajemen pada perusahaan manufaktur dapat dilakukan melalui lima kegiatan, yaitu :

a. Penentuan Harga

Harga penjualan ditentukan dengan cara tradisional dibanyak perusahaan- perusahaan profesional. Penentuan pembayaran biasanya dihubungkan waktu profesionalnya yang digunakannya di dalam pekerjaan tersebut. Pembebanan tagihan berdasarkan jam secara khas didasarkan kompensasi dari tingkat professional tersebut (disbanding dengan kompensasi bagi orang tertentu), ditambah beban untuk biaya overhead dan keuntungan.

b. Pusat Keuntungan dan Harga Transfer

Unit-unit pendukung seperti pemeliharaan, proses informasi, transportasi, percetakan, telekomunikasi, dan pengadaan barang dan jasa, beban unit konsumsi bagi pelayanan mereka.

c. Strategi Perencanaan dan Anggaran

Sistem strategi perencanaan formal tidak berkembang sebagaimana didalam organisasi profesional dengan perusahaan manufaktur yang mempunyai ukuran yang sama.

d. Pengawasan Operasi

Ketidakmampuan menentukan standar bagi performa tugas keinginan untuk mengerjakan pekerjaan dalam tim, akibat problem mengelola organisasi matriks dan karakteristik perilaku dari professional semuanya menyulitkan perencanaan dan pengawasan operasi sehari – hari dalam organisasi professional. Ketika pekerjaan dilaksanakan oleh tim proyek. Rencana tertulis bagi setiap proyek diperlukan dan laporan tepat waktu harus disiapkan yang membandingkan prestasi sebenarnya dengan prestasi yang direncanakan dalam hal biaya, jadwal, dan kualitas.

e. Mengukur dan Menilai Prestasi

Penilaian yang dibuat oleh atasan (superior) adalah penilaian yang paling umum. Untuk itu organisasi profesional semakin bertambah menggunakan sistem formal mengumpulkan penilaian prestasi sebagai dasar keputusan personalia dan untuk mendiskusikan dengan professional. (Robert dan Wijaya; 2000:260)

Penilaian prestasi oleh rekan sebaya atau bawahan kadang – kadang merupakan sebagian dari system pengendalian formal. Dalam beberapa organisasi, individu dapat diminta untuk membuat penilaian sendiri.

Ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan dari klien juga dasar penting untuk menilai kinerja, meskipun ekspresi semacam itu mungkin tidak selalu ada dikemudian hari dan mungkin tidak selalu siap untuk masa yang akan datang.

4. Kualitas atau Mutu dalam Pengendalian Manajemen

Pengendalian kualitas atau mutu adalah penting bagi manajemen untuk efisiensi biaya dan meningkatkan penjualan bagi perusahaan, baik perusahaan produk maupun jasa. Mutu menjadi pusat perhatian bagian produksi saja. Sekarang, mutu menjadi pusat perhatian manajemen. Mutu penting bagi manajemen karena dua alasan. *Pertama*, Jumlah biaya untuk menjaga mutu cukup besar. *Kedua*, kesuksesan dalam menjaga mutu dapat menghemat biaya dan meningkatkan penjualan. (Arief;2001:217)

5. Kualitas Jasa dan Biaya Kualitas

a. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi. (Crosby ; 2001:16)

b. Kualitas Jasa (*Service Quality*)

Kualitas jasa (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. (Parasuraman; 2001:148)

Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang sebenarnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

c. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Terdapat lima karakteristik kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti wujud), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sasaran komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan
5. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.



6. Strategi untuk Menekan Biaya Kualitas

Strategi untuk menekan biaya mutu adalah: (1) lakukan serangan langsung terhadap biaya produk gagal untuk memaksanya menuju titik nol, (2) lakukanlah investasi pada kegiatan pencegahan yang “tepat” untuk memperbaiki mutu, (3) kurangilah biaya penilaian menurut hasil yang dicapai dan, (4) lakukanlah evaluasi secara kontinu dan arahkan kembali usaha pencegahan untuk mendapatkan perbaikan lebih lanjut. (Hansen; 2000 : 15)

Strategi ini didasarkan pada premis bahwa: (1) Dalam setiap kegagalan selalu ada akar penyebabnya, (2) Penyebab bisa dicegah, dan (3) Biaya pencegahan selalu lebih murah. Dengan pemberian perhatian pada biaya mutu atau kualitas (terutama biaya pencegahan), maka biaya kegagalan seperti keluhan dari konsumen, biaya pengerjaan ulang produk cacat dan biaya untuk mengatasi keluhan pelanggan dapat dikurangi dan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan akan meningkat dan pada akhirnya dapat mengurangi biaya mutu secara keseluruhan.

Bahwa ketika perusahaan menambah biaya pencegahan dan penilaian serta menurunkan produk gagal, perusahaan menemukan bahwa mereka selanjutnya dapat mengurangi biaya pencegahan dan penilaian. Sesuatu yang pada awalnya tampak sebagai trade-off berubah menjadi pengurangan biaya permanen di semua kategori biaya mutu. (Hansen;; 2000 : 4)

7. Penilaian Biaya Kualitas

Untuk menilai biaya kualitas pada suatu perusahaan dapat kita lihat dari persentase biaya mutu terhadap penjualan, apakah dengan biaya mutu yang meningkat maka penjualan akan juga meningkat atukah tidak, Dengan menyatakan biaya mutu sebagai persentase dari penjualan, maka keseluruhan tren program mutu dapat dinilai. Berdasarkan prinsip yang berlaku umum, biaya mutu yang baik adalah kurang dari 2,5 persen. Mengacu kepada prinsip yang berlaku umum, yang menyatakan bahwa biaya mutu sebaiknya kurang dari 2,5 penjualan. (Hansen;2000:11:17)

8. Strategi untuk Mengurangi Ketidakmampuan Pengendalian Kualitas

Pengendalian mutu atau kualitas pada perusahaan produksi dapat dilakukan dengan baik karena adanya persediaan yang dapat dikendalikan kualitas atau mutunya mulai pada saat pembelian bahan baku, sedangkan pada perusahaan jasa hal ini menjadi sulit karena absennya persediaan.

Untuk mengurangi ketidak mampuan mengendalikan mutu tersebut, ditempuh beberapa cara, yang antara lain adalah: 1. Mengadakan latihan, penyegaran, kursus dan sebagainya bagi para pemberi jasa; 2. Mengadakan konsultasi antar kolega. (Arif;2001:275)

9. Pengertian Biaya kualitas

Biaya adalah nilai tukar, pengeluaran, pengorbanan untuk memperoleh manfaat. Dalam akuntansi keuangan , pengeluaran atau

pengorbanan pada saat akuisisi diwakili oleh penyusutan saat ini atau dimasa yang akan datang dalam bentuk kas atau aktiva lain. (Carter; 2004 : 29)

Istilah biaya menjadi lebih spesifik bila deskripsinya menjadi biaya langsung, biaya utama (*prime cost*), biaya konversi, biaya tidak langsung, biaya tetap, biaya variabel, biaya terkendali (*controllable cost*), biaya produk, biaya periode, biaya bersama (*join cost*), biaya estimasi, biaya standar, biaya tertanam (*sunk cost*), atau biaya tunai (*out of pocket*).

Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi karena produk cacat atau kualitas yang jelek. Biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi berhubungan dengan desain, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan. (Zulian; 2001 : 12)

Penggolongan biaya kualitas terbagi atas empat kategori:

1) Pengertian Biaya Pencegahan

Adalah biaya yang terjadi untuk mengimplementasi dan menghilangkan penyebab kerusakan agar tidak terulang kembali kesalahan yang sama dalam setiap produk dan jasa pelayanan.

Yang termasuk kedalam biaya pencegahan ini, antara lain:

a. Biaya perencanaan kualitas (*quality planning*)

Semua biaya yang berhubungan dengan perencanaan dan pengembangan sistem jaminan kualitas, seperti: biaya persiapan desain, biaya kebijakan operasional, biaya rencana pengembangan dan inspeksi dan biaya desain untuk mengkomunikasikan kualitas kepada karyawan.

b. Biaya pemasaran dan pelanggan

Biaya yang ditimbulkan untuk melakukan evaluasi pelanggan dan evaluasi kualitas yang dikehendaki pelanggan serta biaya untuk mengetahui. Mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa pelayanan. Termasuk dalam biaya pemasaran adalah riset pemasaran dan survey persepsi pelanggan.

c. Biaya operasi pabrik dan jasa pelayanan

Biaya yang ditimbulkan untuk menjamin kemampuan dan kesiapan operasi agar memenuhi standar kualitas yang membutuhkan perencanaan pengendalian kualitas semua aktivitas produksi dan membutuhkan tenaga operasi yang berkualitas. Termasuk dalam biaya operasi pabrik dan jasa ini adalah biaya pengesahan proses operasi, biaya perencanaan kualitas operasi, biaya desain dan pengembangan ukuran kualitas, biaya pengawasan peralatan, biaya perencanaan kualitas pendukung operasi dan biaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan para operator.

d. Biaya pengembangan desain produk dan jasa pelayanan

Biaya yang ditimbulkan untuk menterjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam standar kualitas produk dan jasa pelayanan terbaru. Termasuk dalam biaya pengembangan desain produk dan jasa pelayanan ini adalah biaya pengembangan desain kualitas, biaya desain aktivitas pendukung, biaya pengujian kualifikasi desain produk, biaya kualifikasi desain pelayanan, dan biaya percobaan dilapangan.

e. Biaya pembelian

Biaya yang ditimbulkan untuk menjamin kesesuaian komponen dan material atau biaya yang ditimbulkan untuk meminimumkan pengaruh komponen dan material yang tidak cocok dengan kualitas produk dan jasa pelayanan. Termasuk dalam biaya pembelian ini adalah biaya menyeleksi pemasok, biaya untuk meranking pemasok, biaya untuk memperoleh data, dan biaya merencanakan kualitas pemasok.

f. Biaya kualitas administrasi

Biaya yang timbul dan untuk semua administrasi yang berkaitan dengan fungsi manajemen kualitas. Termasuk dalam biaya kualitas administrasi ini adalah administrasi gaji, administrasi biaya, biaya perencanaan program kualitas, biaya laporan kualitas, biaya administrasi peningkatan kualitas pendidikan, biaya pengembangan kualitas dan biaya audit kualitas.

g. Biaya program perbaikan kualitas

Biaya yang berhubungan dengan kegiatan khusus atau desain proyek untuk memonitor dan memperbaiki kualitas, seperti siklus kualitas dan program perbaikan kesalahan.

2) Pengertian Biaya Inspeksi/deteksi

Adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa pelayanan sesuai dengan standar kualitas yang telah



ditentukan. Tujuan utama inspeksi ini adalah untuk menghindari terjadinya kerusakan pada waktu proses mencegah pengiriman produk yang tidak sesuai standar kepada konsumen. Contoh biaya inspeksi/biaya deteksi atau disebut juga *appraisal cost* seperti: produk dalam proses, biaya pengujian produk, biaya pemeriksaan kualitas produk, kalibrasi, survey, vertifikasi, biaya pemeriksaan peralatan, biaya mengevaluasi persediaan material dan barang jadi.

3) Pengertian Biaya Kegagalan Internal

Adalah biaya yang terjadi karena ketidak sesuaian produk dan jasa yang di hasilkan dengan standar yang telah ditentukan dan terdeteksi sebelum produk dikirim ke konsumen. Contoh biaya kegagalan internal: biaya pengerjaan ulang, re-desain, re-inspeksi, tes ulang, *corrective action cost*, serap dari proses produksi yang tidak dapat dipakai lagi, kerusakan mesin, stock pengaman, biaya kelebihan kapasitas, biaya lembur untuk perbaikan.

4) Pengertian Biaya Kegagalan Eksternal

Adalah biaya yang terjadi karena produk dan jasa memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan diketahui setelah produk tersebut dikirimkan kepada konsumen. Hal ini dapat menurunkan reputasi perusahaan dimata konsumen, kehilangan pelanggan dan menurunnya pangsa pasar (*loss of share*) contoh biaya kegagalan eksternal: biaya penanganan keluhan, biaya penarikan kembali produk

dipasaran, biaya kehilangan penjualan dan biaya perbaikan kembali produk sesuai dengan standar yang ditentukan. (Zulian; 2001 : 14)

10. Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen dan Kualitas Jasa Pelayanan

Sistem pengendalian manajemen adalah pengendalian yang mutlak diperlukan dalam manajemen suatu perusahaan untuk mempertahankan kualitas produk atau jasa yang dihasilkannya. Hubungan Sistem pengendalian manajemen dengan kualitas jasa pelayanan ini terletak pada pengendalian mutu kualitas. (Arief; 2001 : 217)

11. Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen dan Biaya Kualitas

Biaya kualitas adalah biaya yang cukup signifikan di dalam perusahaan apabila kualitas produk atau jasa yang dihasilkan berkualitas buruk. Kualitas yang buruk akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan pada tingkatan yang tidak terduga. Selain dari nilai materi yang dapat diukur, seperti biaya untuk menangani keluhan konsumen, terdapat juga biaya yang tidak dapat diukur, seperti hilangnya kepercayaan konsumen atas produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Mutu penting untuk manajemen karena dua alasan. *Pertama*, jumlah biaya untuk menjaga mutu cukup besar. *Kedua*, kesuksesan dalam menjaga mutu dapat menghemat biaya dan meningkatkan penjualan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dilihat adanya hubungan

antara pengendalian manajemen dengan biaya kualitas. Perlu adanya suatu sistem pengendalian manajemen yang baik agar biaya untuk menjaga mutu atau kualitas yang dikeluarkan efektif dan efisien, sehingga pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan penjualan. (Arief, 2001 : 127)

Pemberian perhatian pada biaya mutu atau kualitas (terutama biaya pencegahan), maka biaya kegagalan seperti keluhan dari konsumen, biaya pengerjaan ulang produk cacat dan biaya untuk mengatasi keluhan pelanggan dapat dikurangi dan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan akan meningkat dan pada akhirnya dapat mengurangi biaya mutu secara keseluruhan. Artinya, jika sistem pengendalian manajemen yang diterapkan perusahaan sudah baik, maka akan menurunkan biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan. (Hansen; 2000 : 15)

C. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis yang pertama adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen Memiliki Pengaruh Positif Dengan Kualitas Jasa Pelayanan.
2. Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen Memiliki Pengaruh Negatif Dengan Biaya Kualitas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sugiyono (2004:11) ditinjau dari tingkat eksplansinya jenis penelitian dibagi menjadi tiga macam yaitu:

1) Penelitian Deskriptif

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

2) Penelitian Komparatif

Yaitu suatu penelitian yang bersifat membandingkan.

3) Penelitian Asosiatif atau hubungan

Yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel atau lebih.

Adapun jenis penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian Asosiatif yaitu ingin melihat hubungan antara kegiatan sistem pengendalian manajemen dengan kualitas jasa pelayanan dan hubungannya dengan biaya kualitas yang dikeluarkan.

B. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan – perusahaan manufaktur berskala besar di kota Palembang, sebagai berikut:

Tabel III.1
Perusahaan Manufaktur Berskala Besar
di Kawasan Industri Palembang

No.	Nama Perusahaan	Produksi
1	PT. Susel Prima Permai	Urea Formal
2	PT. Benata Agung Permai	Polisryene
3	PT. Pusri	Urea, CO2, N2 Gas
4	PT. Sriwijaya Plasindo	Karung Plastik
5	PT. Kilang Aspal Utama	Aspal
6	PT. Garam	Garam Beryodium
7	PT. Cahaya Murni Sriwindo	Kursi Plastik
8	PT. Arta Nusa	Kemasan Plastik
9	PT. Nilaco Permai	Kantong Plastik
10	PT. Sumber Plasindo Jaya Sakti	Kemasan Plastik
11	PT. Sunan Ruber	Crumb Ruber
12	PT. Badja Baru	Crumb Ruber
13	PT. Aneka Bumi Pratama	Crumb Ruber
14	PT. Gajah Ruku	Crumb Ruber
15	PT. Slamet Sejahtera Utama	Sarung Tangan
16	PT. Sriwijaya Castrol	Minyak
17	PT. Union wife Industri	Paku dan Kawat
18	PT. Iron Steel Industri	Paku dan Kawat
19	PT. Semen Batu Raja	Semen
20	PT. Rambang	Percetakan
21	PT. Sumeks Intermedia	Surat Kabar
22	PT. Palembang Jaya	Kopi
23	PT. Sukses Subur Sentosa	Air Mineral
24	PT. Arta Nusa	Roti Biskuit
25	PT. Indofood Sukses Makanan	Makanan

Sumber : Departemen Perindustrian dan Perdagangan Sumatera Selatan 2011

C. Operasionalisasi Variabel

Operasional Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel III.2, sebagai berikut :

Tabel III.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kegiatan Pengendalian Manajemen (X) Sistem	Sebagai proses pengendalian yang dilakukan oleh para menejer untuk menentukan desain jasa pelayanan yang akan diberikan dan implementasinya kepada konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> a) Penentuan harga b) Pusat keuntungan dan harga transfer c) Strategi perencanaan dan anggaran d) Pengawasan operasi e) Mengukur dan menilai prestasi.
Kualitas jasa pelayanan (Y1)	Sebagai kualitas jasa pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> a) <i>Tangibles</i> (bukti lapangan) b) <i>Reliability</i> (keandalan) c) <i>Responsiveness</i> (daya tangkap) d) <i>Assurance</i> (jaminan) e) <i>Empaty</i>
Biaya kualitas (Y2)	Biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan jasa untuk menjaga kualitas jasa pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> a) Biaya pencegahan (<i>Peventive cost category</i>) b) Biaya inspeksi/deteksi c) Biaya kegagalan internal d) Biaya kegagalan eksternal.

Sumber : Penulis, 2011

D. Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang, kejadian atau segala sesuatu yang menjadi sasaran penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur berskala besar di kawasan industri Palembang dan sudah beroperasi serta memproduksi. Sasaran populasi adalah perusahaan manufaktur berskala besar yang sesuai dengan informasi yang diperoleh dari Departemen Perindustrian dan Perdagangan Sumatera Selatan tahun 2011.

E. Data yang digunakan

Dilihat dari cara memperolehnya menurut Suliyanto (2002:131) data terdiri dari:

1. Data Primer

Data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari sumber pertama

2. Data Sekunder

Data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna jasa.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Adapun data primer yang dimaksud berupa jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang diedarkan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data Menurut Nan Lin (2002:123), menyatakan bahwa ada beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara, adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dengan responden, komunikasi berlangsung dalam bentuk Tanya jawab dalam hubungan tatap muka.
2. Dokumentasi, adalah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lain.
3. Observasi, adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat sebagaimana yang mereka saksikan dalam melakukan penelitian



4. Angket (kuesioner), disusun dalam kalimat Tanya sedangkan angket disusun dalam bentuk kalimat
5. Survey, adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan instrument untuk meminta tanggapan dari responden tentang sample.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan (kuesioner) yang berhubungan dengan indikator indikator yang digunakan. Teknik kuesioner yang digunakan penelitian ini adalah kuesioner tertutup dimana responden tinggal memilih jawaban yang disediakan peneliti.

G. Uji Instrumen Penelitian, Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti menggunakan kuesioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingi diukurnya. Jenis validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk (Husein Umar, 2005:179:189),

Langkah – langkahnya :

- 1) Mendefenisikan secara operasional konsep yang akan diukur.
- 2) Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden
- 3) Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban

4) Menghitung korelasi antara masing – masing pertanyaan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*, yang rumusnya sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Teknik reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Cronbach's Alpha (α). Mencari reliabilitas instrument yang skornya bukan 0-1, tetapi merupakan rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0-10 atau 0-100 atau bentuk skala 1-3, 1-5, 1-7 dan seterusnya dapat menggunakan rumus Cronbach's Alpha (Husein Umar; 2005:194:207), rumus ini ditulis seperti berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

dimana :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyak butir pertanyaan

σ_b^2 = Varians butir

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

c. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu distribusi data normal, normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji pengujian *Kolmogorof-Smirnov*, yaitu membandingkan nilai signifikan *Kolmogorof-Smirnov* hitung dengan besarnya alpha yang digunakan (0,05), dengan ketentuan yaitu apabila nilai signifikan *Kolmogorof-Smirnov* hitung lebih besar dari alpha sebanyak digunakan (0,05) maka distribusi data adalah normal dan sebaliknya. (Husein Umar; 2005:204)

d. Uji Asumsi Klasik

Sebelum data dianalisis data diuji apakah melanggar asumsi dasar seperti heteroskedastitas, autokorelasi, dan multikolinearitas. Menurut Husein Umar (2005:206), parameter yang telah diestimasi dengan salah satu metode diatas kemudian akan diuji secara statistik untuk melihat apakah suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak. Cara pengujian yang dapat dilakukan adalah dengan uji t, uji f dan adjusted R-squared. Seperti yang telah dijelaskan diatas, bahwa setiap estimasi ekonometri harus dibersihkan dari penyimpangan terhadap asumsi dasar dan dalam studi ini, ketiga masalah tersebut akan didektesi untuk setiap persamaan regresi di atas terlebih dahulu dilakukan pengujian-pengujian :

1) Uji Auto Korelasi

Pengujian ini digunakan untuk menguji asumsi klasik regresi berkaitan dengan adanya autokorelasi. Pengujian ini menggunakan

model **Durbin-Watson (DW test)**. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung autokorelasi. Pelanggaran terhadap asumsi ini berakibat interval keyakinan terhadap hasil estimasi menjadi melebar sehingga uji signifikan tidak kuat. Menurut Husein Umar (2005:208), jika nilai DW dihitung antara d_u dan $4-d_u$, maka tidak terjadi autokorelasi dalam model, akan tetapi jika $d_u > d > 4-d_u$, maka terjadi autokorelasi. Cara yang paling sering digunakan untuk mendeteksi adanya autokorelasi adalah dengan melihat hubungan residual (U_1) dan variabel bebas atau waktu (X) akibat terjadinya autokorelasi praduga OLS tidak lagi BLUE sekalipun masih tidak bias atau konsisten. Koefisien determinasi akan bias, dan tentunya Uji-t dan Uji-f dan interval kepercayaan tidak lagi digunakan. Autokorelasi yang kuat dapat menyebabkan dua variabel yang tidak berhubungan menjadi berhubungan.

Bila menggunakan metode OLS, akan terlihat koefisien signifikan R^2 yang benar. Kondisi (d_l) dan batas (d_u) nilai-nilai tersebut dapat digunakan sebagai pembanding Uji-DW, dengan aturan sebagai berikut:

- a) Bila $DW < d_l$: berarti korelasi yang positif atau kecenderungan $p=1$
- b) Bila $d_l < DW < d_u$; atau $4-d_u \leq DW < 4-d_l$; kita tidak dapat mengambil kesimpulan apa-apa.
- c) Bila $d_u < DW < d_l$;berarti tidak korelasi positif maupun negatif
- d) Bila $DW < 4-d_l$; berarti ada korelasi.



2) Uji Heterokedasitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada metode regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepada pengamatan lainnya. Salah satu asumsi yang harus dipenuhi agar taksiran dalam model yang bersifat BLUE (Best Linear Unbiased Estimate) adalah $\text{Var}(U_i) = \sigma^2$ (konstan), semua residual atau error memiliki varian yang sama, apabila varian tidak konstan atau berubah-ubah maka dapat disimpulkan telah terjadi gejala-gejala heterokedasitas. Gejala heterokedasitas dapat dideteksi dengan cara melihat R^2 yang sangat kecil, dan Uji-t yang tidak signifikan. Sedangkan nilai dari *Sum Of Square Regression* (SRR) dapat dihitung:

$$\Theta = \frac{1}{2} \text{SRR}$$

Jika $\Theta > X^2(m-1)$, maka tolak hipotesis yang menyatakan homokedasitas, atau dengan kata lain, residual model di atas adalah heterokeditas.

2. Analisis Data

Analisis data (Soeratno dan Lincoln, 2003 :126), terdiri dari:

a. Analisis Kualitatif

Adalah analisis yang tidak dapat dinyatakan dalam angka – angka dan dapat merupakan jawaban dari suatu peristiwa yang sulit diukur.

b. Analisis Kuantitatif

Adalah analisis yang dapat digunakan dalam bentuk angka – angka dan dapat dihitung dengan rumus statistik. Data tersebut dihitung berdasarkan hasil dari pertanyaan yang berupa jawaban dari responden.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif digunakan untuk melihat hasil kuesioner dengan menggunakan tabulasi yang merupakan penilaian dari hasil pengisian kuesioner. Data dihitung berdasarkan hasil pertanyaan yang berupa jawaban responden dan nilai skala menurut Skala Likert. Skala Likert didesain untuk menilai sejauh mana subjek setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan yang diajukan dan jawaban responden sebagai berikut :

Sangat Setuju	= SS
Setuju	= S
Ragu - Ragu	= RR
Tidak setuju	= TS
Sangat Tidak Setuju	= STS

Kemudian dikuantitatifkan sebagai berikut :

Sangat Setuju	= 5
Setuju	= 4
Ragu - Ragu	= 3
Tidak Setuju	= 2
Sangat Tidak Setuju	= 1

3. Teknis Analisis

Penelitian ini menggunakan model regresi linier sederhana dengan menganalisa pengaruh variabel independen yaitu Pengaruh Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen terhadap variabel dependen yaitu Kualitas Jasa Pelayanan dan Biaya Kualitas, dengan menggunakan model SPSS (*Statistical Package For Social Science*) Release 11.5 for windows.

Alat analisis yang digunakan adalah :

a. Koefisien Korelasi Linear

Korelasi merupakan tingkat hubungan antara variabel – variabel yang suatu persamaan linear menjelaskan hubungan variabel- variabel.

Menurut Anto Dajan (2000 : 19) persamaannya adalah :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

X = Variabel independen

Y = Variabel dependen

Koefisien korelasi memiliki nilai antara lain -1 dan +1 (-1 < r < +1)

- Jika r bernilai positif maka variabel – variabel berkorelasi positif. Semakin dekat nilai r ke +1 semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya.

- Jika KK bernilai negatif maka variabel – variabel berkorelasi negatif. Semakin dekat nilai KK ke -1 semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya.
- Jika KK bernilai nol maka variabel – variabel tidak menunjukkan korelasi.
- Jika KK bernilai +1 atau -1 maka variabel – variabel menunjukkan korelasi positif atau negatif yang sempurna.

Untuk menentukan keeratan hubungan atau korelasi antar variabel tersebut, maka diberikan nilai – nilai dari KK sebagai patokan.

- $KK = 0$ tidak ada korelasi
- $0 < KK \leq 0,20$ korelasi sangat rendah
- $0,20 < KK \leq 0,40$ korelasi rendah
- $0,40 < KK \leq 0,70$ korelasi yang cukup berarti
- $0,70 < KK \leq 0,90$ korelasi yang tinggi, kuat
- $0,90 < KK \leq 1$ korelasi sangat tinggi, kuat sekali
- $KK =$ korelasi sempurna

b. Regresi Linear Sederhana

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel independen

dimana :

$$Y_1 = a + bX$$

Keterangan :

Y_1 = Kualitas Jasa Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kegiatan sistem pengendalian manajemen

dimana :

$$Y_2 = a + bX$$

Keterangan :

Y_2 = Biaya Kualitas

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kegiatan sistem pengendalian manajemen

c. Uji Hipotesis (Uji t)

1) Menentukan Hipotesis

H_{O1} : Sistem pengendalian manajemen tidak memiliki pengaruh positif terhadap kualitas jasa pelayanan.

H_{a1} : Sistem pengendalian manajemen memiliki pengaruh positif terhadap biaya kualitas.

H_{O2} : Sistem pengendalian manajemen tidak memiliki pengaruh negatif terhadap biaya kualitas.

H_{a2} : Sistem pengendalian manajemen memiliki pengaruh negatif terhadap biaya kualitas.

2) Menentukan Harga t_{Tabel}

Menentukan harga t_{tabel} dengan tingkat keyakinan 95%, tingkat kesalahan (α) = 5 % dan derajat kebebasan (df) = n-2. dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan terhadap variabel X dan Y.

1) Uji t

Untuk menguji hipotesis bahwa ada pengaruh antara Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen dengan Jasa Kualitas pelayanan dan Biaya Kualitas, maka digunakan uji t.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah pengamatan

r^2 = Koefisien determinasi

2) Kesimpulan

Menarik kesimpulan H_1 diterima $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau H_1 ditolak apabila

$t_{hitung} > t_{tabel}$.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Perusahaan

Perusahaan manufaktur pada dasarnya memiliki karakteristik operasi dari mengolah bahanbaku mentah untuk kemudian diolah menjadi barang jadi melalui proses produksi (Partomo; 2004:96). Sebuah perusahaan dapat dikategorikan sebagai perusahaan manufaktur apabila dalam organisasinya terdapat tahapan berupa input, proses, dan output berupa produk yang akan dijual. Proses produksi dilakukan dalam pengawasan serta pengendalian manajerial perusahaan.

Di wilayah kota Palembang yang merupakan salah satu kota metropolitan di Pulau Sumatera, dari hasil perhitungan Desperindag tahun 2011, terdapat 25 perusahaan manufaktur yang memiliki karakteristik sebagai perusahaan manufaktur berskala besar di kota Palembang.

Penelitian ini pada dasarnya merupakan transformasi data penelitian, sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 25 (dua puluh) kuesioner pada Perusahaan manufaktur berskala besar yang ada di Kota Palembang. Kuesioner yang terkumpul adalah 25 kuesioner.

Berikut daftar kegiatan sistem pengendalian manajemen, kualitas jasa pelayanan, dan biaya kualitas.



Tabel IV.1
Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen (X), Kualitas Jasa Pelayanan (Y1), dan Biaya Kualitas (Y2)

No	Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen (Ordinal)	Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen (Interval)	Kegiatan kualitas jasa pelayanan (Ordinal)	Kegiatan kualitas jasa pelayanan (Interval)	Kegiatan biaya kualitas (Ordinal)	Kegiatan biaya kualitas (Interval)
1	37	39	37	38	35	35
2	37	39	37	38	35	35
3	37	39	37	38	35	35
4	32	33	43	43	42	42
5	32	33	43	43	42	42
6	32	33	43	43	42	42
7	45	49	49	50	51	52
8	45	49	49	50	51	52
9	48	54	56	61	60	67
10	45	50	45	44	50	50
11	41	45	47	47	52	53
12	39	41	48	49	54	56
13	45	49	49	50	51	52
14	43	46	49	50	54	56
15	43	46	49	50	52	53
16	43	46	49	50	52	53
17	41	43	45	44	52	53
18	40	43	45	44	48	48
19	40	43	45	44	48	48
20	40	43	45	44	48	48
21	43	47	47	47	52	53
22	41	45	47	47	52	53
23	37	40	37	38	47	49
24	37	40	37	38	47	49
25	29	30	34	32	42	41

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

B. Pengujian Data Kuesioner

1. Pengujian dan Analisis Data

Pengujian data validitas dan reliabilitas sangat mempengaruhi data dari hasil penelitian valid dan dapat dibuktikan maka data yang akan dianalisis dan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian harus merupakan data yang valid dan reliable. Maka sebelum dilakukan analisis data hendaknya dikumpulkan data terlebih dahulu setelah itu akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas bertujuan untuk menguji sejauh mana alat ukur yang digunakan, dalam hal ini kuesioner, sedangkan reliabilitas bertujuan untuk menguji sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Dengan kata lain reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama.

a. Pengujian Data Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS for windows* dengan cara mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan skor masing-masing variabel. Dari hasil korelasi ini selanjutnya akan dicari r-tabel dengan $n=25$ untuk mengetahui pengaruh tentang kegiatan sistem pengendalian manajemen dan $n=25$ untuk mengetahui pengaruh tentang kualitas jasa pelayanan dan $n=25$ untuk biaya kualitas. Pengujian validitas ini menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 5% atau 0,05, maka diperoleh r-tabel sebesar 0,396 untuk mengetahui pengaruh kegiatan sistem pengendalian

manajemen dan pengaruh kualitas jasa pelayanan serta pengaruh biaya kualitas dengan kriteria pengujian $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ maka dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka dinyatakan tidak valid.

1) Variabel Tentang Pengaruh Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen

Dari hasil Uji Validitas tabel IV.2 untuk item-item variabel pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen dapat dilihat pada tabel dibawah ini. Sedangkan jika hasil uji tersebut dibandingkan dengan nilai R_{tabel} dengan taraf nyata (α) = 5% dan $n=25$, yaitu 0,396

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas
Pengaruh Tentang Sistem Pengendalian Manajemen

Pertanyaan	Rhitung	Rtabel ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1	0.709	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
2	0.466	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
3	0.567	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
4	0.692	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
5	0.129	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
6	0.775	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
7	0.766	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
8	0.811	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
9	0.739	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
10	0.784	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
11	0.668	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

Dari hasil pengolahan data menunjukkan bantuan program SPSS ver 17.00 menunjukkan hasil uji validitas dari 36 item pertanyaan/pertanyaan variabel Kegiatan sistem pengendalian

manajemen tersebut valid pada taraf nyata (α) = 5%. Berarti semua item pertanyaan/pertanyaan yang ada pada instrument tersebut, dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

2) Variabel Tentang Kualitas Jasa Pelayanan

Dari hasil Uji Validitas tabel IV.2 untuk item-item variabel pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen dapat dilihat pada tabel dibawah ini. Sedangkan jika hasil uji tersebut dibandingkan dengan nilai R_{tabel} dengan taraf nyata (α) = 5% dan $n=25$, yaitu 0.396

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas
Pengaruh Tentang Kualitas Jasa Pelayanan

Pertanyaan	Rhitung	Rtabel ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1	0.649	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
2	0.754	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
3	0.558	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
4	0.428	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
5	0.500	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
6	0.521	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
7	0.285	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
8	0.784	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
9	0.686	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
10	0.804	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
11	0.691	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
12	0.699	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

Dari hasil pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS ver 17.00 menunjukkan hasil uji validitas dari 36 item pertanyaan/pertanyaan variabel Koalitas jasa pelayanan tersebut

valid pada taraf nyata (α) = 5%. Berarti semua item pertanyaan/pertanyaan yang ada pada instrument tersebut, dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

3) Biaya Kualitas

Dari hasil Uji Validitas tabel IV.3 untuk item-item variabel pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen dapat dilihat pada tabel dibawah ini, sedangkan jika hasil uji tersebut dibandingkan dengan nilai R_{tabel} dengan taraf nyata (α) = 5% dan $n=25$, yaitu 0,396

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas
Pengaruh Tentang Biaya Kualitas

Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Hasil Validitas
1	0.255	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
2	0.556	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
3	0.072	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
4	0.775	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
5	0.485	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
6	0.810	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
7	0.879	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
8	0.907	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
9	0.871	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
10	0.837	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
11	0.592	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
12	0.829	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid
13	0.828	0.396	$R_{hitung} \geq R_{tabel}$, Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

Dari hasil pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS ver 17.00 menunjukkan hasil uji validitas dari 36 pertanyaan/pertanyaan variabel Biaya kualitas tersebut valid pada taraf nyata (α)=5%. Berarti semua item pertanyaan/pertanyaan yang ada

pada instrument tersebut, dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

b. Pengujian Reliabilitas

Setelah dapat ditemukan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, maka selanjutnya pertanyaan yang dinyatakan valid tersebut diuji realibilitasnya. Teknik perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik belah dua. Cara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Membagi item-item yang valid menjadi belahan dalam penelitian dengan cara yang diambil adalah berdasarkan nomor genap-ganjil. Nomor ganjil sebagai pertama dan nomor genap sebagai belahan kedua.
- 2) Skor masing-masing item pada tiap belahan dijumlahkan, sehingga menghasilkan dua skor total untuk masing-masing responden yaitu skor total belahan pertama dan skor total belahan kedua.
- 3) Mengkorelasikan skor belahan pertama dengan skor belahan kedua dengan korelasi *Product Moment*.
- 4) Mencari angka reliabilitas untuk keseluruhan item tanpa dibelah dengan cara mengkorelasikan angka korelasi yang diperoleh dengan memasukkannya kedalam rumus sebagai berikut:

$$r_i = \left(\frac{2r_b}{1 + r_b} \right)$$

Keterangan:

r_i = reliabilitas internal seluruh instrument

r_b = korelasi *Product Moment* antara belahan pertama dengan belahan kedua.

Uji realibilitas dalam penelitian ini juga menggunakan program *SPSS* dengan cara mengkorelasikan skor ganjil dengan skor genap.

1) Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen

Tabel IV.5
Hasil Uji Reliabilitas
Item-item Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen

Pertanyaan	Cronbach's Alpha item	Nilai Cronbach'Alpha	Hasil Reliabilitas
1	0.826	0.841	Reliabel
2	0.840	0.841	Reliabel
3	0.837	0.841	Reliabel
4	0.823	0.841	Reliabel
5	0.876	0.841	Reliabel
6	0.813	0.841	Reliabel
7	0.818	0.841	Reliabel
8	0.810	0.841	Reliabel
9	0.816	0.841	Reliabel
10	0.810	0.841	Reliabel
11	0.823	0.841	Reliabel

Sumber : Hasil Pengelolahan Data 2011

Dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa semua item-item variabel kegiatan sistem pengendalian manajemen tersebut reliabel jika dibandingkan dengan nilai alphanya, sehingga item-item tersebut dapat dijadikan alat ukur yang reliabel dalam analisis selanjutnya

2) **Kualitas Jasa Pelayanan**

Tabel IV.6
Hasil Uji Reliabilitas
Item-item Pengaruh Tentang Kualitas Jasa Pelayanan

Pertanyaan	Cronbach's Alpha Item	Nilai Cronbach's alpha	Hasil Reliabilitas
1	0.810	0.828	Reliabel
2	0.800	0.828	Reliabel
3	0.818	0.828	Reliabel
4	0.827	0.828	Reliabel
5	0.821	0.828	Reliabel
6	0.821	0.828	Reliabel
7	0.859	0.828	Reliabel
8	0.797	0.828	Reliabel
9	0.807	0.828	Reliabel
10	0.792	0.828	Reliabel
11	0.810	0.828	Reliabel
12	0.807	0.828	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

Dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa semua item-item variabel koalitas jasa pelayanan tersebut reliabel jika dibandingkan dengan nilai alpha nya, sehingga item-item tersebut dapat dijadikan alat ukur yang reliabel dalam analisisnya selanjutnya

3) Biaya Kualitas

Tabel IV.7
Hasil Uji Reliabilitas
Item-item Pengaruh Biaya Kualitas

Pertanyaan	Cronbach's Alpha Item	Nilai Cronbach's Alpha	Hasil Reliabilitas
1	0.905	0.898	Reliabel
2	0.896	0.898	Reliabel
3	0.914	0.898	Reliabel
4	0.885	0.898	Reliabel
5	0.904	0.898	Reliabel
6	0.882	0.898	Reliabel
7	0.878	0.898	Reliabel
8	0.875	0.898	Reliabel
9	0.878	0.898	Reliabel
10	0.881	0.898	Reliabel
11	0.894	0.898	Reliabel
12	0.884	0.898	Reliabel
13	0.887	0.898	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data 2011

Dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa semua item-item variabel biaya kualitas tersebut reliabel jika dibandingkan dengan nilai alpha nya, sehingga item-item tersebut dapat dijadikan alat ukur yang reliabel dalam analisis selanjutnya.

c. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dilakukan dengan uji kolmogorov-smirnov. Berdasarkan hasil penghitungan dengan *Statistical Product and Serve Solution (SPSS) Release 13 for windows* diperoleh sebagai berikut :

Tabel IV.8
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Residual
N		25
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	42,60
	Std. Deviation	6,000
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.105
	Negative	-.127
Kolmogorov-Smirnov Z		.633
Asymp. Sig. (2-tailed)		.818

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Print Out Computer dengan menggunakan SPSS 2011

Dari hasil perhitungan normalitas data diatas diperoleh bahwa probabilitas untuk variabel Kegiatan sistem pengendalian manajemen (0,818) jka dibandingkan dengan besarnya alfa yang digunakan sebesar (0,05) dimana probabilitas masing masing variabel lebih besar dari alfa yang digunakan. Dari tabel diatas disimpulkan bahwa seluruh data dalam penelitian ini adalah normal.

Tabel IV.9
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Residual
N		25
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	44,88
	Std. Deviation	6,002
Most Extreme Differences	Absolute	.157
	Positive	.157
	Negative	-.137
Kolmogorov-Smirnov Z		.784
Asymp. Sig. (2-tailed)		.570

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Print Out Computer dengan menggunakan SPSS 2011

Dari hasil perhitungan normalitas data diatas diperoleh bahwa probabilitas untuk variabel biaya kualitas sebesar (0,570) jika dibandingkan dengan besarnya alfa yang digunakan sebesar (0,05) dimana probabilitas masing masing variabel lebih besar dari alfa yang digunakan. Dari tabel diatas disimpulkan bahwa seluruh data dalam penelitian ini adalah normal.

Tabel IV.10
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Residual
N		25
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	48,68
	Std. Deviation	7,487
Most Extreme Differences	Absolute	.184
	Positive	.162
	Negative	-.184
Kolmogorov-Smirnov Z		.919
Asymp. Sig. (2-tailed)		.369

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Print Out Computer dengan menggunakan SPSS 2011

Dari hasil perhitungan normalitas data diatas diperoleh bahwa probabilitas untuk variabel biaya kualitas sebesar (0,369) jika dibandingkan dengan besarnya alfa yang digunakan sebesar (0,05) dimana probabilitas masing masing variabel lebih besar dari alfa yang digunakan. Dari tabel diatas disimpulkan bahwa seluruh data dalam penelitian ini adalah normal.

d. Uji Asumsi Klasik

Untuk melihat apakah hasil regresi untuk model sudah memenuhi kriteria bersifat BLUE (*best linier unbiased estimate*) atau belum maka perlu dilakukan beberapa pengujian terhadap pelanggaran asumsi klasik yang meliputi :



(1) Auto Kolerasi

Pelanggaran terhadap asumsi ini berakibat interval keyakinan terhadap estimasi menjadi melebar sehingga uji signifikan tidak kuat jika nilai DW dihitung antara du dan $4-du$, maka tidak terjadi auto korelasi dalam model, akan tetapi jika dL lebih $> DW > 4du$, maka terjadi auto korelasi. Dari hasil regresi didapat :

Tabel IV.11
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.770 ^a	.593	.576	3,910	1,468

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y1

Sumber : Hasil Print Out dengan menggunakan SPSS,2011

Tabel IV.12
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.743 ^a	.552	.532	5,121	1,316

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y2

Sumber : Hasil Print Out Computer dengan menggunakan SPSS,2011

(2) Uji Heterokedasitas

Uji Heterokedasitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedasitas, yaitu adanya ketidaksamaan dari residual untuk pengamatan pada model regresi. Kriteria ini harus dipenuhi dalam model regresi adalah ada tidaknya gejala heterokedasitas

Tabel IV.13
Hasil Uji Heterokedasitas
Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,052	5,720		2,107	,046
X	,771	,133	,770	5,794	,000

a. Dependent Variable: y1

Sumber : Hasil Print Out Computer dengan menggunakan SPSS,2011

Berdasarkan hasil output di atas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk kegiatan sistem pengendalian manajemen sebesar (5.794), nilai t_{tabel} untuk $df=n-2$ atau $25-2=23$ pada pengujian 2 sisi (signifikan 0,025) adalah sebesar 2,069. karena nilai t_{hitung} untuk variabel kegiatan sistem pengendalian manajemen dan kualitas jasa pelayanan berada $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka tidak terdapat gejala heterokedisitas.

Tabel IV.14
Hasil Uji Heterokedasitas
Coefficients

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,196	7,492		1,227	,232
X	,927	,174	,743	5,320	,000

a. Dependent Variable: Y2

Sumber : Hasil Print Out Computer dengan menggunakan SPSS,2011

Berdasarkan hasil output diatas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} kinerja perusahaan sebesar (5,320) nilai t_{tabel} untuk df sama dengan $n - 2$ atau $25 - 2$ sama dengan 23 pada pengujian dua sisi (signifikan 0,025) adalah sebesar 2,069 karena nilai t_{hitung} untuk variabel pengendalian internal dan kompensasi berada kurang $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka tidak terdapat gejala heterokedasitas.

e. Uji Korelasi**(1) Uji Korelasi Linier**

Sebelum melakukan uji regresi terlebih dahulu dilakukan uji korelasi untuk mengetahui hubungan Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen dengan Kualitas Jasa Pelayanan dan Biaya Kualitas.

Untuk menentukan keeratan hubungan atau korelasi antar variabel tersebut, maka diberikan nilai-nilai dari KK sebagai patokan.

- $KK = 0$ tidak ada korelasi
- $0 < KK \leq 0,20$ korelasi sangat rendah
- $0,20 < KK \leq 0,40$ korelasi rendah
- $0,40 < KK \leq 0,70$ korelasi yang cukup berarti
- $0,70 < KK \leq 0,90$ korelasi yang tinggi, kuat
- $0,90 < KK \leq 1$ korelasi sangat tinggi, kuat sekali
- $KK = 1$ korelasi sempurna

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan komputer program *Statistical Product and Service Solution (SPSS release 13,0 for windows)* diperoleh koefisien korelasi berganda secara bersama sebesar 0,010 hal ini menunjukkan bahwa antara variabel dependent dengan variabel independent. Memiliki hubungan yang sangat rendah karena koefisien korelasi (r) bernilai positif 0,010 dan jauh dari 1.

f. Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana variabel bebas (Kegiatan sistem pengendalian manajemen) terhadap variabel terkait (Kualitas jasa pelayanan dan biaya kualitas) maka digunakan analisis dengan menggunakan peralatan statistik, yaitu model regresi sederhana yang diolah dengan *Statistical Product and Service solution (SPSS) Release 13 for windows*.

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel-variabel yang dapat mempengaruhi Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen (X) akan ditampilkan pada tabel IV.12 berikut :

Tabel IV.15
Hasil Analisis Regresi
Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,052	5,720		2,107	,046
X	,771	,133	,770	5,794	,000

a. Dependent Variable: y1

Sumber : Hasil Print Out Computer dengan menggunakan SPSS,2011

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut :

$$Y1 = 12,052 + 0,771X$$

Hasil estimasi yang berbentuk dalam persamaan di atas dapat interprestasikan sebagai berikut :

a = 12,052 adalah bilangan konstanta, artinya bila variabel kegiatan sistem pengendalian manajemen (X) sama dengan 0, maka kualitas jasa pelayanan (Y1) adalah sebesar nilai konstanta 12,052

b = 0,771 adalah koefisien regresi variabel kegiatan sistem pengendalian manajemen (X) meningkat sebesar satu satuan, maka akan diikuti meningkatnya kualitas jasa pelayanan (Y1) sebesar 0,771. hal ini menunjukkan bahwa kegiatan sistem pengendalian

manajemen memiliki pengaruh positif terhadap kualitas jasa pelayanan.

Tabel IV.16
Hasil Analisis Regresi
Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,196	7,492		1,227	,232
X	,927	,174	,743	5,320	,000

a. Dependent Variable: Y2

Sumber : Hasil Print Out Computer dengan menggunakan SPSS,2011

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut :

$$Y_2 = 9,196 + 0,927X$$

Hasil estimasi yang berbentuk dalam persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a = 9,196 adalah bilangan konstanta, artinya bila variabel kegiatan sistem pengendalian manajemen (X) sama dengan 0, maka Biaya kualitas (Y₂) adalah sebesar nilai konstanta 9,196.

b = 0,927 adalah koefisien regresi variabel kegiatan sistem pengendalian manajemen (X) meningkat sebesar satu satuan, maka akan diikuti meningkatnya biaya kualitas (Y₂) sebesar 0,927. hal ini menunjukkan bahwa kegiatan sistem

pengendalian manajemen memiliki pengaruh positif terhadap biaya kualitas.

g. Uji Koefisien Determinasi

Tabel IV.17
Hasil Uji Koefisien Determinan
Model Summary

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770 ^a	,593	,576	3,910

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y1

Sumber : Hasil Print Out Computer dengan menggunakan SPSS,2011

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan komputer program *Statistical Product and Service solution (SPSS release 13,0 for windows)* diperoleh Nilai R Square (R^2) sebesar 0,593 sebesar 59,3% kegiatan sistem pengendalian manajemen, sedangkan variabel lain mempengaruhi kualitas jasa pelayanan sebesar 40,7% (100% - 59,3%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini menggambarkan bahwa penelitian ini dapat dijadikan model pada penelitian selanjutnya.

Tabel IV.18
Hasil Uji Koefisien Determinan
Model Summary

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,743 ^a	,552	,532	5,121

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y2

Sumber : Hasil Print Out Computer dengan menggunakan SPSS,2011

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan komputer program *Statistical Product and Service solution (SPSS release 13,0 for windows)* diperoleh Nilai R Square (R^2) sebesar 0,552 sebesar 55,2% kegiatan sistem pengendalian manajemen, sedangkan variabel lain mempengaruhi kualitas jasa pelayanan sebesar 44,8% (100% - 55,2%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini menggambarkan bahwa penelitian ini dapat dijadikan model pada penelitian selanjutnya

h. Uji Hipotesis

Table IV.19
COEFFICIENTS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,052	5,720		2,107	,046
X	,771	,133	,770	5,794	,000

a. Dependent Variable: y1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,196	7,492		1,227	,232
X	,927	,174	,743	5,320	,000

a. Dependent Variable: Y2

Sumber : Hasil Print Out Computer dengan menggunakan SPSS,2011

Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak maka dilakukan uji hipotesis dengan menghitung harga statistik “t” atau t_{hitung} dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Tentukan Hipotesis nol (H₀) dan hipotesis Alternatif (H₁)
2. Hitung harga statistik pengujian “t” dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

3. Tentukan harga t_{tabel} berdasarkan taraf signifikan dan derajat kebebasan tertentu. Harga t_{tabel} dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{tabel} = \frac{\alpha}{2} Df(n-2)$$

4. Tarik Kesimpulan yaitu :

- H₀ ditolak H₁ diterima apabila t_{hitung} ≥ dari t_{tabel}
- H₀ diterima dan H₁ ditolak apabila t_{hitung} < dari t_{tabel}

Berdasarkan langkah – langkah diatas, dapat dicari nilai t_{hitung} dan t_{tabel} dari data yang diperoleh :

1. Menentukan Hipotesis

H_{01} : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan

H_{a1} : Ada pengaruh yang signifikan antara kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan

H_{020} : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap biaya kualitas

H_{a2} : Ada pengaruh yang signifikan antara kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap biaya kualitas.

Untuk mengetahui besarnya t_{hitung} digunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$t_{hitung} = (5,771)$ (Lihat Lampiran Print Out SPSS)

2. Menentukan harga t_{tabel} dengan tingkat keyakinan 95%, tingkat kesaaahan (α) = 5% = 0,05 dan derajat kebebasan (df) = n-2. dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan terhadap variabel x dan y, maka harga t_{tabel} adalah sebagai berikut :

$$t_{tabel} = \frac{\alpha}{2} Df(n-2)$$

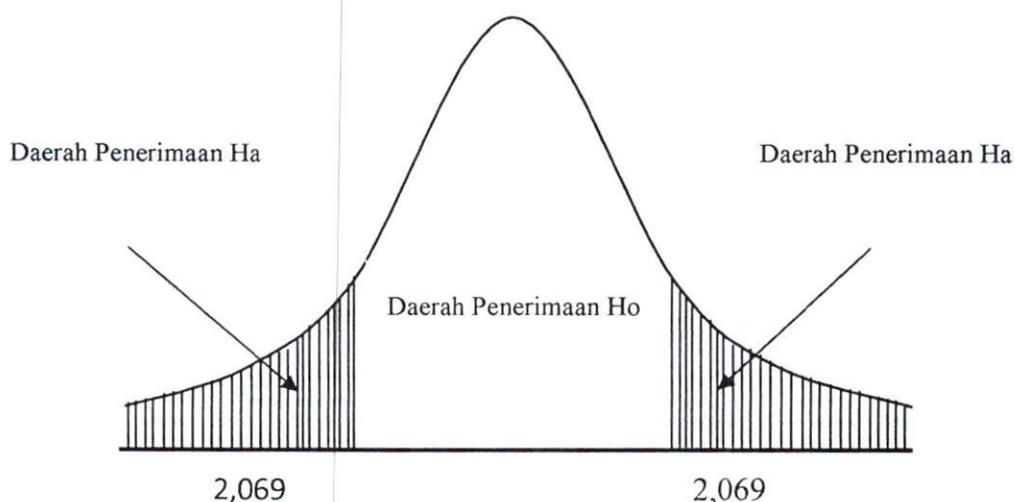
$$t_{tabel} = \frac{0,05}{2} Df(25-2)$$

$$= 0,25 Df(23)$$

$$t_{tabel} = (2,069)$$

3. Melalui pengujian tes t dapat diketahui bahwa $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$. Pada kondisi ini maka H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan kegiatan sistem Pengendalian Manajemen terhadap Kualitas jasa Pelayanan dan Biaya Kualitas pada Perusahaan

Gambar IV.20
Kurva Uji t



C. Pembahasan

H_1 : Pengaruh Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen (X) Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan (Y1).

Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan regresi linier sederhana maka di dapat persamaan $Y1 = 12,052 + 0,771X$ dari persamaan regresi tersebut menggambarkan bahwa : Nilai koefisien regresi Kualitas jasa pelayanan adalah sebesar 0,771 (77,1%) hal ini berarti variabel Kegiatan sistem pengendalian

manajemen sebesar 77,1%. Hal ini juga berarti ada peningkatan terhadap Kegiatan sistem penengdalian manajemen (X) sebesar 100%, maka akan meningkatkan Kualitas jasa pelayanan (Y1) sebesar 77,1%, sebaliknya jika ada penurunan terhadap Kegiatan sistem pengendalian manajemen (X) sebesar 100% maka akan ada penurunan Kualitas jasa pelayanan (Y1) sebesar 77,1%

Pengujian hipotesis yang dilakukan penulis dilakukan Uji t kemudian diperoleh hasil bahwa thitung untuk variabel Kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan adalah sebesar $(5,794) \geq (2,069)$, maka terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kualitas jasa pelayanan, maka H_0 dan H_a diterima.

Berdasarkan Uji koefisien determinasi yang telah dilakukan oleh penulis hasil R Square (R^2) sebesar 0,593 sebesar 59,3% angka tersebut menggambarkan Kegiatan sistem pengendalian manajemen dipengaruhi oleh Variabel kualitas jasa pelayanan, sedangkan variabel yang lain mempengaruhi kegiatan sistem pengendalian manajemen sebesar 40,7% ($100\% - 59,3\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anggriani (2007) menunjukkan bahwa pihak manajemen perusahaan PT. Pupuk Sriwijaya Palembang memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan yang selanjutnya berdampak pula pada semakin tingginya tingkat huninya.

Kegiatan sistem pengendalian manajemen berpengaruh positif secara signifikan terhadap kualitas jasa pelayanan yaitu Sistem pengendalian manajemen yang baik berpengaruh terhadap kualitas jasa pelayanan yang akan diberikan oleh staffnya. Arief (2001) mengatakan bahwa pengendalian manajemen yang mutlak diperlukan dalam manajemen suatu perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkannya. Dan hubungan sistem pengendalian manajemen dengan kualitas jasa pelayanan terletak pada pengendalian mutu kualitas.

H₂ : Pengaruh Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen (X) Terhadap Biaya Kualitas (Y₂).

Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan regresi linier sederhana maka di dapat persamaan $Y_2 = 9,196 + 0,927X$ dari persamaan regresi tersebut menggambarkan bahwa : Nilai koefisien regresi Biaya kualitas adalah sebesar 0,927 (92,7%) hal ini berarti variabel Kegiatan sistem pengendalian manajemen sebesar 92,7%. Hal ini berarti ada peningkatan terhadap Kegiatan sistem pengendalian manajemen (X) sebesar 100%, maka akan menurunkan Biaya kualitas (Y₂) sebesar 92,7%, sebaliknya jika ada penurunan terhadap Kegiatan sistem pengendalian manajemen (X) sebesar 100% maka akan ada penurunan Biaya kualitas (Y₂) sebesar 92,7%.

Pengujian hipotesis yang dilakukan penulis dilakukan Uji kemudian diperoleh hasil bahwa thitung untuk variabel Kegiatan sistem

pengendalian manajemen terhadap Biaya kualitas adalah sebesar $(5,320) \geq (2,069)$, maka terdapat pengaruh secara signifikan terhadap Biaya kualitas, maka H_0 dan H_a ditolak.

Berdasarkan Uji koefisien determinasi yang telah dilakukan oleh penulis hasil R Square (R^2) sebesar 0,552 (55,2%) angka tersebut menggambarkan Kegiatan sistem pengendalian manajemen dipengaruhi oleh Variabel Biaya kualitas, sedangkan variabel yang lain mempengaruhi kegiatan sistem pengendalian manajemen sebesar 44,8% ($100\% - 55,2\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kegiatan sistem pengendalian manajemen berpengaruh positif terhadap Biaya kualitas yaitu penerapan sistem pengendalian manajemen yang baik akan menyebabkan penurunan biaya kualitas yang akan dikeluarkan. Umumnya jika sistem manajemen yang baik sudah diterapkan maka akan terjadi efisiensi biaya, sehingga biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan juga akan menurun. Hansen (2000) mengatakan dengan pemberian perhatian pada biaya mutu kualitas (terutama biaya pencegahan), maka biaya kegagalan seperti keluhan dari konsumen, biaya pengerjaan ulang atau biaya cacat dan biaya untuk mengatasi keluhan dari pelanggan dapat dikurangi dan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan akan meningkat dan pada akhirnya dapat mengurangi biaya mutu secara keseluruhan. Artinya jika sistem sistem pengendalian manajemen yang diterapkan sudah baik, maka akan menurunkan biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kuantitatif dengan teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan komputer melalui program SPSS (*Statistical Product and Service solution* (SPSS) Release 13,00 for windows dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen t dapat dilihat dari persamaan regresi sederhana $Y_1 = 12,052 + 0,771X$ dan $Y_2 = 9,196 + 0,927X$ berdasarkan pengujian tes t dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} . Pada kondisi ini maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara Kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan, kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan memiliki hubungan yang cukup berarti nilai R square 0,593 sebesar 59,3% kegiatan sistem pengendalian manajemen di pengaruhi oleh variabel kualitas jasa pelayanan, sedangkan variabel yang lain mempengaruhi kegiatan sistem pengendalian manajemen sebesar 40,7% (100% - 59,3%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini menggambarkan bahwa penelitian ini dapat dijadikan model pada penelitian selanjutnya.
2. Pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap biaya kualitas dapat dilihat pada persamaan regresi $Y_2 = 9,196 + 0,927X$



berdasarkan pengujian tes t dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} . Pada kondisi ini maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara Kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap biaya kualitas. Pengaruh kegiatan sistem pengendalian manajemen terhadap biaya kualitas memiliki hubungan yang cukup berarti nilai R square 0,552 sebesar 55,2% kegiatan sistem pengendalian manajemen di pengaruhi oleh variabel kualitas biaya kualitas, sedangkan variabel yang lain mempengaruhi kegiatan sistem pengendalian manajemen sebesar 44,8% (100% - 55,2%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini menggambarkan bahwa penelitian ini dapat dijadikan model pada penelitian selanjutnya.

Pengujian hipotesis yang dilakukan penulis dilakukan uji t kemudian diperoleh hasil bahwa t_{hitung} untuk variabel Kegiatan sistem Pengendalian manajemen terhadap kualitas jasa pelayanan dan biaya kualitas adalah sebesar $(5,794) \geq (2,069)$, maka terdapat pengaruh secara signifikan terhadap Kualitas jasa pelayanan dan biaya kualitas, maka H_0 dan H_a diterima

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan saran bahwa :

1. Sistem Pengendalian manajemen yang baik diperlukan oleh perusahaan jasa, jika Sistem pengendalian manajemen baik berpengaruh terhadap

kualitas jasa pelayanan yang akan diberikan oleh staffnya. Sehingga suatu perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkannya. Dan hubungan sistem pengendalian manajemen dengan kualitas jasa pelayanan terletak pada pengendalian mutu kualitas.

2. Penerapan sistem pengendalian manajemen yang baik akan menyebabkan penurunan biaya kualitas yang akan dikeluarkan. Umumnya jika sistem manajemen yang baik sudah diterapkan maka akan terjadi efisiensi biaya, sehingga biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan juga akan menurun.

DAFTAR PUSTAKA

Anthony, Robert N, dan Vijay Govindarajan, 2003, **Sistem Pengendalian Manajemen**, Jakarta: Salemba Empat.

Ghozali, Imam, 2005. **Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Hansen, Don R. dan Maryanne M. Mowen, 2000, **Akuntansi Manajemen**, Jakarta: Erlangga.

Nasution, M.N., 2001, **Manajemen Mutu Terpadu**, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nan Lin Alih Bahasa W. Gulo. 2002. **Metodologi Penelitian**, PT Grasindo, Jakarta.

Suadi, Arief, 2001, **Sistem Pengendalian Manajemen**, Yogyakarta: BPFE.

Sugiyono, 2001, **Statistik Nonparametris Untuk Penelitian**, Alfabeta Jakarta.

Suliyanto, 2005, **Metode Riset Bisnis**, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.

Usry, Carter, 2004, **Akuntansi Biaya**, Jakarta. Salemba Empat.

Skripsi :

Anggriani, 2007, **Analisis Biaya Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang, STIE Musi, Palembang.**

BIODATA PENULIS

NAMA : YUPPI YOKA
NIM : 22 2007 137
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : AKUNTANSI
TEMPAT/TGL LAHIR : PALEMBANG, 04 DESEMBER 1988
NAMA AYAH/IBU : DRS. AZHARI/ARMA SENARIM
PEKERJAAN AYAH/IBU : PNS (PEGAWAI NEGERI SIPIL)
ALAMAT AYAH/IBU : JL. MACAN LINDUNGAN BUKIT BESAR

Lampiran 1

Daftar Pertanyaan
Universitas Muhammadiyah Palembang
Fakultas Ekonomi Akuntansi 2010/2011

Penelitian tentang : **Pengaruh Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan dan Biaya Kualitas Pada Perusahaan Manufaktur Berskala Besar Di Kota Palembang.**

I. IDENTITAS RESPONDEN

Sifat Rahasia

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Jabatan :
5. Alamat :

II. PENGANTAR

1. Daftar pertanyaan / kuesioner ini dibuat hanya untuk kajian ilmiah
2. Hasil kuesioner ini tidak untuk dipublikasikan, oleh karena itu mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi sesuai dengan pendapat masing-masing.
3. Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam pengisian kuesioner.

III. PETUNJUK PENGISIAN

Isilah pertanyaan-pertanyaan yang ada dengan alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dengan membubuhkan tanda (√) pada alternatif yang ada.



KUESIONER

PENGARUH KEGIATAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN DAN BIAYA KUALITAS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR BERSKALA BESAR DI KOTA PALEMBANG

A. Pengaruh Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen

Pada bagian ini berisi pertanyaan seputar Kegiatan Sistem Pengendalian Manajemen

Nama :

Jabatan :(Boleh tidak diisi)

No	Pertanyaan	SS	S	TP	TS	STS
	Penentuan Harga					
1	Apakah saudara setuju bahwa penentuan harga barang ditentukan berdasarkan kompensasi yang akan diberikan kepada para customer					
2	Menurut saudara apakah penentuan harga barang juga ditetapkan berdasarkan keuntungan yang ingin dicapai					
3	Menurut saudara apakah penentuan harga barang juga ditetapkan berdasarkan biaya operasi perusahaan					
	Pusat Keuntungan dan Harga Transfer					
4	Setujukah saudara pusat keuntungan pada perusahaan ini terletak pada jasa pelayanan perusahaan					
5	Apakah saudara setuju bahwa unit pendukung pada perusahaan ini seperti unit pemeliharaan peralatan perusahaan					
	Strategi Perencanaan dan Anggaran					
6	Menurut saudara apakah perencanaan pada perusahaan ini difokuskan pada seleksi penerimaan karyawan untuk jangka panjang					

7	Setujukah saudara anggaran pada perusahaan ini telah disusun menurut garis pedoman yang telah ditetapkan oleh atasan					
Pengawasan Operasi						
8	Apakah saudara setuju setiap perencanaan acara pada perusahaan ini sudah dilakukan secara tertulis					
9	Setujukah saudara setiap laporan acara pada perusahaan ini sudah diserahkan dengan tepat waktu					
Mengukur dan Menilai Prestasi						
10	Menurut saudara apakah penilaian kinerja karyawan pada perusahaan ini sudah dilakukan oleh atasan yang lebih tinggi (superior)					
11	Setujukah saudara penilaian prestasi oleh rekan sebaya atau bawahan juga sudah dilakukan pada perusahaan ini					

B. Kualitas Jasa Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	TP	TS	STS
	Tangibles (bukti wujud)					
1	Menurut saudara apakah perusahaan ini sudah memiliki AC dan alat-alat lengkap.					
2	Menurut saudara apakah perusahaan ini sudah memiliki peralatan Genset sebagai cadangan energi listrik					
3	Apakah saudara setuju pegawai yang di rekrut perusahaan ini memiliki keahlian yang sudah sesuai dengan bidang pekerjaan yang dilakukan					
	Reliability (keandalan)					
4	Menurut saudara apakah <i>Front office</i> sudah memberikan pelayanan dengan cepat kepada customer					
5	Menurut saudara apakah fasilitas pada setiap pemesanan sudah sesuai dengan fasilitas yang diinginkan customer					
	Responsiveness (daya tangkap)					
6	Menurut saudara apakah para staff perusahaan selalu menanggapi keluhan customer pada waktu pemesanan barang					
7	Setujukah saudara keluhan yang diutarakan oleh customer selalu ditanggapi dengan cepat oleh para staff perusahaan					
	Assurance (jaminan)					
8	Menurut saudara apakah Front Office sudah melayani customer dengan sopan					
9	Setujukah saudara customer sudah merasa nyaman dengan pelayanan staff perusahaan					
	Empaty					
10	Setujukah saudara customer selalu mudah untuk menghubungi para staff perusahaan untuk meminta bantuan					

Kualitas
Produk

4 4

11	Menurut saudara para staff perusahaan selalu berkomunikasi dengan baik dan sopan kepada para customer					
12	Setujukah saudara para staff perusahaan selalu menaruh perhatian yang tulus terhadap setiap keluhan dari para customer					

C. Biaya Kualitas

No	Pertanyaan	SS	S	TP	TS	STS
Biaya Pencegahan						
1	Setujukah saudara bahwa perusahaan ini sudah mengeluarkan biaya untuk mengawasi peralatan yang digunakan untuk melayani customer					
2	Menurut saudara apakah perusahaan ini sudah mengeluarkan biaya untuk melatih para staff perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik					
3	Setujukah saudara bahwa perusahaan ini sudah mengeluarkan biaya untuk merencanakan program-program baru di tahun depan					
4	Menurut saudara apakah perusahaan ini sudah mengeluarkan biaya untuk mengadakan survey persepsi pelanggan tentang kualitas jasa pelayanan yang sudah diberikan oleh perusahaan					
Biaya Inspeksi/Deteksi						
5	Menurut saudara apakah perusahaan ini sudah mengeluarkan biaya untuk memeriksa bahan baku yang dibeli dari pemasok					
6	Setujukah saudara bahwa perusahaan ini sudah					

	mengeluarkan biaya untuk memeriksa kualitas fasilitas perusahaan pada setiap pabrik dan kantor secara rutin					
7	Apakah saudara setuju perusahaan ini sudah mengeluarkan biaya untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan para staff perusahaan					
	Biaya Kegagalan Internal					
8	Menurut saudara apakah perusahaan ini sudah mengeluarkan biaya untuk merancang kembali cara untuk memberikan jasa pelayanan yang berkualitas kepada customer					
9	Menurut saudara apakah perusahaan ini sudah mengeluarkan biaya untuk kelebihan persediaan bahan baku yang akhirnya tidak terpakai					
10	Apakah saudara setuju perusahaan ini sudah mengeluarkan biaya untuk menggantikan fasilitas-fasilitas perusahaan yang rusak					
11	Apakah saudara setuju hotel ini sudah mengeluarkan biaya untuk menggantikan mesin yang rusak					
	Biaya kegagalan Eksternal					
12	Menurut saudara apakah perusahaan ini sudah mengeluarkan biaya untuk menangani keluhan customer					
13	Apakah saudara setuju bahwa perusahaan ini sudah mengeluarkan biaya untuk bertanggung jawab atas kecelakaan yang dialami staff perusahaan yang bekerja di perusahaan atau pabrik					

Successive Interval											Total
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	X
3.176	4.415	2.000	4.592	3.000	3.000	4.215	3.107	3.014	4.105	4.286	39
3.176	4.415	2.000	4.592	3.000	3.000	4.215	3.107	3.014	4.105	4.286	39
3.176	4.415	2.000	4.592	3.000	3.000	4.215	3.107	3.014	4.105	4.286	39
3.176	3.000	3.572	4.592	4.511	3.000	2.757	1.837	2.000	2.000	2.978	33
3.176	3.000	3.572	4.592	4.511	3.000	2.757	1.837	2.000	2.000	2.978	33
3.176	3.000	3.572	4.592	4.511	3.000	2.757	1.837	2.000	2.000	2.978	33
3.995	4.415	5.372	6.102	4.511	5.740	4.215	3.107	3.014	4.105	4.286	49
3.995	4.415	5.372	6.102	4.511	5.740	4.215	3.107	3.014	4.105	4.286	49
4.860	4.415	4.711	4.592	4.511	5.740	4.215	4.752	4.219	5.592	6.046	54
3.995	3.000	4.711	6.102	4.511	5.740	4.215	4.752	4.219	4.105	4.286	50
3.176	5.829	3.572	4.592	4.511	4.372	4.215	3.107	4.219	3.014	4.286	45
3.995	3.000	3.572	4.592	4.511	4.372	4.215	1.837	4.219	4.105	2.978	41
3.995	4.415	5.372	6.102	4.511	5.740	4.215	3.107	3.014	4.105	4.286	49
4.860	4.415	3.572	6.102	3.000	4.372	4.215	3.107	4.219	4.105	4.286	46
4.860	4.415	3.572	6.102	3.000	4.372	4.215	3.107	4.219	4.105	4.286	46
4.860	4.415	3.572	6.102	3.000	4.372	4.215	3.107	4.219	4.105	4.286	46
4.860	3.000	3.572	4.592	3.000	4.372	4.215	3.107	4.219	4.105	4.286	43
3.176	4.415	3.572	4.592	4.511	4.372	4.215	3.107	4.219	3.014	4.286	43
3.176	4.415	3.572	4.592	4.511	4.372	4.215	3.107	4.219	3.014	4.286	43
3.176	4.415	3.572	4.592	4.511	4.372	4.215	3.107	4.219	3.014	4.286	43
4.860	5.829	3.572	4.592	4.511	4.372	4.215	3.107	4.219	3.014	4.286	47
3.176	5.829	3.572	4.592	4.511	4.372	4.215	3.107	4.219	3.014	4.286	45
2.000	4.415	3.572	4.592	6.102	4.372	4.215	3.107	3.014	3.014	2.000	40
2.000	4.415	3.572	4.592	6.102	4.372	4.215	3.107	3.014	3.014	2.000	40
2.000	3.000	3.572	3.000	4.511	4.372	2.000	1.000	2.000	2.000	2.978	30
2.000	3.000	3.572	3.000	4.511	4.372	2.000	1.000	2.000	2.000	2.978	30

istem Pengendalian Manajemen (X)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Jumlah Skor
3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	37
3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	37
3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	37
3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	32
3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	32
3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	32
4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	45
4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	45
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	48
4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	45
3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	41
4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	39
4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	45
5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	43
5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	43
5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	43
5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	41
3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	40
3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	40
3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	40
5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	43
3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	41
2	4	3	4	5	4	4	3	3	3	2	37
2	4	3	4	5	4	4	3	3	3	2	37
2	3	3	3	4	4	2	1	2	2	3	29
2	3	3	3	4	4	2	1	2	2	3	29



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
3.994	2.279	4.581	4.457	4.607	4.000	4.645	2.000	2.234	2.000	1.000	2.000	38
3.994	2.279	4.581	4.457	4.607	4.000	4.645	2.000	2.234	2.000	1.000	2.000	38
3.994	2.279	4.581	4.457	4.607	4.000	4.645	2.000	2.234	2.000	1.000	2.000	38
3.994	3.501	4.581	4.457	4.607	4.000	4.645	4.076	2.234	2.923	1.953	2.000	43
3.994	3.501	4.581	4.457	4.607	4.000	4.645	4.076	2.234	2.923	1.953	2.000	43
3.994	3.501	4.581	4.457	4.607	4.000	4.645	4.076	2.234	2.923	1.953	2.000	43
3.994	3.501	6.188	5.921	6.188	4.000	3.000	4.076	2.234	3.993	3.193	3.571	50
3.994	3.501	6.188	5.921	6.188	4.000	3.000	4.076	2.234	3.993	3.193	3.571	50
6.013	4.821	4.581	5.921	6.188	5.704	4.645	4.076	5.013	5.554	3.193	5.357	61
3.994	2.279	4.581	4.457	3.000	4.000	4.645	4.076	3.509	3.993	1.953	3.571	44
3.994	2.279	4.581	4.457	4.607	4.000	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	47
3.994	2.279	4.581	4.457	4.607	5.704	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	49
3.994	3.501	6.188	5.921	6.188	4.000	3.000	4.076	2.234	3.993	3.193	3.571	50
3.994	3.501	4.581	4.457	4.607	5.704	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	50
3.994	3.501	4.581	4.457	4.607	5.704	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	50
3.994	3.501	4.581	4.457	4.607	5.704	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	50
3.994	2.279	3.000	3.000	3.000	5.704	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	44
3.994	2.279	4.581	3.000	4.607	4.000	4.645	4.076	3.509	2.923	3.193	3.571	44
3.994	2.279	4.581	3.000	4.607	4.000	4.645	4.076	3.509	2.923	3.193	3.571	44
3.994	2.279	4.581	3.000	4.607	4.000	4.645	4.076	3.509	2.923	3.193	3.571	44
3.994	2.279	4.581	4.457	4.607	4.000	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	47
3.994	2.279	4.581	4.457	4.607	4.000	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	47
2.000	1.000	3.000	4.457	4.607	4.000	6.379	2.743	1.000	2.000	3.193	3.571	38
2.000	1.000	3.000	4.457	4.607	4.000	6.379	2.743	1.000	2.000	3.193	3.571	38
2.574	1.000	3.000	3.000	3.000	4.000	3.000	2.743	2.234	3.993	1.585	2.000	32

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1.000	2.000	2.000	0.080	0.080	0.149	-1.405	2.000
	3.000	1.000	0.040	0.120	0.200	-1.175	2.574
	4.000	21.000	0.840	0.960	0.086	1.751	3.994
	5.000	1.000	0.040	1.000	0.000		6.013
2.000	1.000	3.000	0.120	0.120	0.200	-1.175	1.000
	3.000	12.000	0.480	0.600	0.386	0.253	2.279
	4.000	9.000	0.360	0.960	0.086	1.751	3.501
	5.000	1.000	0.040	1.000	0.000		4.821
3.000	3.000	4.000	0.160	0.160	0.243	-0.994	3.000
	4.000	18.000	0.720	0.880	0.200	1.175	4.581
	5.000	3.000	0.120	1.000	0.000		6.188
4.000	3.000	5.000	0.200	0.200	0.280	-0.842	3.000
	4.000	16.000	0.640	0.840	0.243	0.994	4.457
	5.000	4.000	0.160	1.000	0.000		5.921
5.000	3.000	3.000	0.120	0.120	0.200	-1.175	3.000
	4.000	18.000	0.720	0.840	0.243	0.994	4.607
	5.000	4.000	0.160	1.000	0.000		6.188
6.000	4.000	19.000	0.760	0.760	0.311	0.706	4.000
	5.000	6.000	0.240	1.000	0.000		5.704
7.000	3.000	4.000	0.160	0.160	0.243	-0.994	3.000
	4.000	19.000	0.760	0.920	0.149	1.405	4.645
	5.000	2.000	0.080	1.000	0.000		6.379
8.000	2.000	3.000	0.120	0.120	0.200	-1.175	2.000
	3.000	3.000	0.120	0.240	0.311	-0.706	2.743
	4.000	19.000	0.760	1.000	0.000		4.076
9.000	1.000	2.000	0.080	0.080	0.149	-1.405	1.000
	3.000	10.000	0.400	0.480	0.398	-0.050	2.234
	4.000	12.000	0.480	0.960	0.086	1.751	3.509
	5.000	1.000	0.040	1.000	0.000		5.013
10.000	2.000	5.000	0.200	0.200	0.280	-0.842	2.000
	3.000	6.000	0.240	0.440	0.394	-0.151	2.923
	4.000	13.000	0.520	0.960	0.086	1.751	3.993
	5.000	1.000	0.040	1.000	0.000		5.554
11.000	1.000	3.000	0.120	0.120	0.200	-1.175	1.000
	2.000	1.000	0.040	0.160	0.243	-0.994	1.585
	3.000	4.000	0.160	0.320	0.358	-0.468	1.953
	4.000	17.000	0.680	1.000	0.000		3.193
12.000	2.000	7.000	0.280	0.280	0.337	-0.583	2.000
	4.000	17.000	0.680	0.960	0.086	1.751	3.571
	5.000	1.000	0.040	1.000	0.000		5.357

Kualitas Jasa Pelayanan (Y1)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Jumlah Skor
4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	1	2	37
4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	1	2	37
4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	1	2	37
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	43
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	43
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	43
4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	49
4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	49
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	56
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	45
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	49
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	45
4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	45
4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	45
4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	45
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
2	1	3	4	4	4	5	3	1	2	4	4	37
2	1	3	4	4	4	5	3	1	2	4	4	37
3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	34

Successive Interval													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
4.607	4.000	4.645	2.000	2.234	2.000	1.000	2.000	2.000	2.000	3.000	3.000	3.000	35
4.607	4.000	4.645	2.000	2.234	2.000	1.000	2.000	2.000	2.000	3.000	3.000	3.000	35
4.607	4.000	4.645	2.000	2.234	2.000	1.000	2.000	2.000	2.000	3.000	3.000	3.000	35
4.607	4.000	4.645	4.076	2.234	2.923	1.953	2.000	2.000	2.942	3.000	3.000	4.717	42
4.607	4.000	4.645	4.076	2.234	2.923	1.953	2.000	2.000	2.942	3.000	3.000	4.717	42
4.607	4.000	4.645	4.076	2.234	2.923	1.953	2.000	2.000	2.942	3.000	3.000	4.717	42
6.188	4.000	3.000	4.076	2.234	3.993	3.193	3.571	3.607	4.070	4.601	4.502	4.717	52
6.188	4.000	3.000	4.076	2.234	3.993	3.193	3.571	3.607	4.070	4.601	4.502	4.717	52
6.188	5.704	4.645	4.076	5.013	5.554	3.193	5.357	5.450	4.070	4.601	6.120	6.675	67
3.000	4.000	4.645	4.076	3.509	3.993	1.953	3.571	3.607	4.070	4.601	4.502	4.717	50
4.607	4.000	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	3.607	4.070	4.601	4.502	4.717	53
4.607	5.704	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	3.607	5.525	4.601	4.502	4.717	56
6.188	4.000	3.000	4.076	2.234	3.993	3.193	3.571	3.607	4.070	4.601	4.502	4.717	52
4.607	5.704	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	3.607	5.525	4.601	4.502	4.717	56
4.607	5.704	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	3.607	4.070	3.000	4.502	4.717	53
4.607	5.704	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	3.607	4.070	3.000	4.502	4.717	53
3.000	5.704	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	3.607	4.070	4.601	4.502	4.717	53
4.607	4.000	4.645	4.076	3.509	2.923	3.193	3.571	3.607	2.942	3.000	3.000	4.717	48
4.607	4.000	4.645	4.076	3.509	2.923	3.193	3.571	3.607	2.942	3.000	3.000	4.717	48
4.607	4.000	4.645	4.076	3.509	2.923	3.193	3.571	3.607	2.942	3.000	3.000	4.717	48
4.607	4.000	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	3.607	4.070	4.601	4.502	4.717	53
4.607	4.000	4.645	4.076	3.509	3.993	3.193	3.571	3.607	4.070	4.601	4.502	4.717	53
4.607	4.000	6.379	2.743	1.000	2.000	3.193	3.571	3.607	4.070	4.601	4.502	4.717	49
4.607	4.000	6.379	2.743	1.000	2.000	3.193	3.571	3.607	4.070	4.601	4.502	4.717	49
3.000	4.000	3.000	2.743	2.234	3.993	1.585	2.000	3.607	4.070	4.601	3.000	3.000	41



Successive Detail

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1.000	3.000	3.000	0.120	0.120	0.200	-1.175	3.000
	4.000	18.000	0.720	0.840	0.243	0.994	4.607
	5.000	4.000	0.160	1.000	0.000		6.188
2.000	4.000	19.000	0.760	0.760	0.311	0.706	4.000
	5.000	6.000	0.240	1.000	0.000		5.704
3.000	3.000	4.000	0.160	0.160	0.243	-0.994	3.000
	4.000	19.000	0.760	0.920	0.149	1.405	4.645
	5.000	2.000	0.080	1.000	0.000		6.379
4.000	2.000	3.000	0.120	0.120	0.200	-1.175	2.000
	3.000	3.000	0.120	0.240	0.311	-0.706	2.743
	4.000	19.000	0.760	1.000	0.000		4.076
5.000	1.000	2.000	0.080	0.080	0.149	-1.405	1.000
	3.000	10.000	0.400	0.480	0.398	-0.050	2.234
	4.000	12.000	0.480	0.960	0.086	1.751	3.509
	5.000	1.000	0.040	1.000	0.000		5.013
6.000	2.000	5.000	0.200	0.200	0.280	-0.842	2.000
	3.000	6.000	0.240	0.440	0.394	-0.151	2.923
	4.000	13.000	0.520	0.960	0.086	1.751	3.993
	5.000	1.000	0.040	1.000	0.000		5.554
7.000	1.000	3.000	0.120	0.120	0.200	-1.175	1.000
	2.000	1.000	0.040	0.160	0.243	-0.994	1.585
	3.000	4.000	0.160	0.320	0.358	-0.468	1.953
	4.000	17.000	0.680	1.000	0.000		3.193
8.000	2.000	7.000	0.280	0.280	0.337	-0.583	2.000
	4.000	17.000	0.680	0.960	0.086	1.751	3.571
	5.000	1.000	0.040	1.000	0.000		5.357
9.000	2.000	6.000	0.240	0.240	0.311	-0.706	2.000
	4.000	18.000	0.720	0.960	0.086	1.751	3.607
	5.000	1.000	0.040	1.000	0.000		5.450
10.000	2.000	3.000	0.120	0.120	0.200	-1.175	2.000
	3.000	6.000	0.240	0.360	0.374	-0.358	2.942
	4.000	14.000	0.560	0.920	0.149	1.405	4.070
	5.000	2.000	0.080	1.000	0.000		5.525
11.000	3.000	11.000	0.440	0.440	0.394	-0.151	3.000
	4.000	14.000	0.560	1.000	0.000		4.601
12.000	3.000	10.000	0.400	0.400	0.386	-0.253	3.000
	4.000	14.000	0.560	0.960	0.086	1.751	4.502
	5.000	1.000	0.040	1.000	0.000		6.120
13.000	3.000	4.000	0.160	0.160	0.243	-0.994	3.000
	4.000	20.000	0.800	0.960	0.086	1.751	4.717
	5.000	1.000	0.040	1.000	0.000		6.675

Biaya Kualitas (Y2)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Jumlah Skor
4	4	4	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	35
4	4	4	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	35
4	4	4	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	35
4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	42
4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	42
4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	42
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	60
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	54
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	54
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	52
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	52
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	48
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	48
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	5	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	5	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	47
3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	42

Uji Validitas SPM

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	total
p1	Pearson Correlation	1	,082	,315	,607**	-,518**	,403*	,399*	,415*	,546**	,631**	,630**	,709**
	Sig. (2-tailed)	.	,695	,125	,001	,008	,046	,048	,039	,005	,001	,001	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p2	Pearson Correlation	,082	1	-,016	,123	,023	,182	,560**	,466*	,479*	,212	,359	,466*
	Sig. (2-tailed)	,695	.	,938	,560	,913	,385	,004	,019	,015	,308	,078	,019
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p3	Pearson Correlation	,315	-,016	1	,566**	,354	,846**	,102	,229	,013	,250	,192	,567**
	Sig. (2-tailed)	,125	,938	.	,003	,083	,000	,627	,271	,949	,228	,357	,003
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p4	Pearson Correlation	,607**	,123	,566**	1	-,248	,500*	,510**	,505**	,299	,547**	,337	,692**
	Sig. (2-tailed)	,001	,560	,003	.	,231	,011	,009	,010	,147	,005	,099	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p5	Pearson Correlation	-,518**	,023	,354	-,248	1	,299	-,144	-,092	-,210	-,442*	-,585**	-,129
	Sig. (2-tailed)	,008	,913	,083	,231	.	,146	,491	,660	,314	,027	,002	,540
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p6	Pearson Correlation	,403*	,182	,846**	,500*	,299	1	,345	,478*	,436*	,483*	,329	,775**
	Sig. (2-tailed)	,046	,385	,000	,011	,146	.	,091	,016	,029	,014	,109	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p7	Pearson Correlation	,399*	,560**	,102	,510**	-,144	,345	1	,827**	,748**	,714**	,410*	,766**
	Sig. (2-tailed)	,048	,004	,627	,009	,491	,091	.	,000	,000	,000	,042	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p8	Pearson Correlation	,415*	,466*	,229	,505**	-,092	,478*	,827**	1	,656**	,703**	,553**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,039	,019	,271	,010	,660	,016	,000	.	,000	,000	,004	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p9	Pearson Correlation	,546**	,479*	,013	,299	-,210	,436*	,748**	,656**	1	,566**	,548**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,005	,015	,949	,147	,314	,029	,000	,000	.	,003	,005	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p10	Pearson Correlation	,631**	,212	,250	,547**	-,442*	,483*	,714**	,703**	,566**	1	,606**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,001	,308	,228	,005	,027	,014	,000	,000	,003	.	,001	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p11	Pearson Correlation	,630**	,359	,192	,337	-,585**	,329	,410*	,553**	,548**	,606**	1	,668**
	Sig. (2-tailed)	,001	,078	,357	,099	,002	,109	,042	,004	,005	,001	.	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
total	Pearson Correlation	,709**	,466*	,567**	,692**	-,129	,775**	,766**	,811**	,739**	,784**	,668**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,019	,003	,000	,540	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kualitas Jasa Pelayanan

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	Total
p1	Pearson Correlation	1	,854**	,600**	,201	,268	,300	-,449*	,339	,848**	,508**	-,026	,064	,649**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,002	,336	,196	,145	,024	,097	,000	,009	,903	,762	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p2	Pearson Correlation	,854**	1	,712**	,491*	,526**	,363	-,389	,464*	,593**	,481*	,160	,113	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,013	,007	,074	,055	,019	,002	,015	,445	,592	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p3	Pearson Correlation	,600**	,712**	1	,628**	,724**	-,135	-,640**	,292	,288	,304	,104	,119	,558**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	.	,001	,000	,520	,001	,157	,162	,140	,621	,571	,004
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p4	Pearson Correlation	,201	,491*	,628**	1	,765**	,038	-,288	,062	-,120	,268	,092	,176	,428*
	Sig. (2-tailed)	,336	,013	,001	.	,000	,859	,163	,767	,569	,196	,663	,401	,033
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p5	Pearson Correlation	,268	,526**	,724**	,765**	1	-,043	-,301	,150	-,034	,143	,268	,283	,500*
	Sig. (2-tailed)	,196	,007	,000	,000	.	,840	,143	,473	,872	,495	,196	,171	,011
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p6	Pearson Correlation	,300	,363	-,135	,038	-,043	1	,093	,295	,482*	,508**	,331	,409*	,521**
	Sig. (2-tailed)	,145	,074	,520	,859	,840	.	,658	,152	,015	,010	,106	,042	,008
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p7	Pearson Correlation	-,449*	-,389	-,640**	-,288	-,301	,093	1	-,208	-,296	-,507**	,065	,084	-,285
	Sig. (2-tailed)	,024	,055	,001	,163	,143	,658	.	,319	,151	,010	,758	,689	,167
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p8	Pearson Correlation	,339	,464*	,292	,062	,150	,295	-,208	1	,496*	,729**	,835**	,576**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,097	,019	,157	,767	,473	,152	,319	.	,012	,000	,000	,003	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p9	Pearson Correlation	,848**	,593**	,288	-,120	-,034	,482*	-,296	,496*	1	,685**	,219	,341	,686**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,162	,569	,872	,015	,151	,012	.	,000	,292	,095	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p10	Pearson Correlation	,508**	,481*	,304	,268	,143	,508**	-,507**	,729**	,685**	1	,555**	,560**	,804**
	Sig. (2-tailed)	,009	,015	,140	,196	,495	,010	,010	,000	,000	.	,004	,004	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p11	Pearson Correlation	-,026	,160	,104	,092	,268	,331	,065	,835**	,219	,555**	1	,840**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,903	,445	,621	,663	,196	,106	,758	,000	,292	,004	.	,000	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p12	Pearson Correlation	,064	,113	,119	,176	,283	,409*	,084	,576**	,341	,560**	,840**	1	,699**
	Sig. (2-tailed)	,762	,592	,571	,401	,171	,042	,689	,003	,095	,004	,000	.	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Total	Pearson Correlation	,649**	,754**	,558**	,428*	,500*	,521**	-,285	,784**	,686**	,804**	,691**	,699**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,033	,011	,008	,167	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Biaya Kualitas

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	total
p1	Pearson Correlation	1	-.043	-.301	.150	-.034	.143	.268	.283	.122	.038	.067	.321	.373	.255
	Sig. (2-tailed)	.	.840	.143	.473	.872	.495	.196	.171	.563	.857	.750	.118	.066	.218
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p2	Pearson Correlation	-.043	1	.093	.295	.482*	.508**	.331	.409*	.380	.515**	.121	.531**	.374	.556**
	Sig. (2-tailed)	.840	.	.658	.152	.015	.010	.106	.042	.061	.008	.565	.006	.066	.004
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p3	Pearson Correlation	-.301	.093	1	-.208	-.296	-.507**	.065	.084	-.081	-.083	-.147	.042	.146	-.072
	Sig. (2-tailed)	.143	.658	.	.319	.151	.010	.758	.689	.700	.694	.484	.844	.486	.733
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p4	Pearson Correlation	.150	.295	-.208	1	.496*	.729**	.835**	.576**	.522**	.612**	.240	.394	.801**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.473	.152	.319	.	.012	.000	.000	.003	.007	.001	.249	.052	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p5	Pearson Correlation	-.034	.482*	-.296	.496*	1	.685**	.219	.341	.319	.168	-.054	.209	.332	.485*
	Sig. (2-tailed)	.872	.015	.151	.012	.	.000	.292	.095	.120	.423	.797	.317	.105	.014
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p6	Pearson Correlation	.143	.508**	-.507**	.729**	.685**	1	.555**	.560**	.651**	.707**	.513**	.643**	.569**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.495	.010	.010	.000	.000	.	.004	.004	.000	.000	.009	.001	.003	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p7	Pearson Correlation	.268	.331	.065	.835**	.219	.555**	1	.840**	.760**	.735**	.427*	.605**	.838**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.196	.106	.758	.000	.292	.004	.	.000	.000	.000	.033	.001	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p8	Pearson Correlation	.283	.409*	.084	.576**	.341	.560**	.840**	1	.911**	.679**	.537**	.786**	.732**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.171	.042	.689	.003	.095	.004	.000	.	.000	.000	.006	.000	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p9	Pearson Correlation	.122	.380	-.081	.522**	.319	.651**	.760**	.911**	1	.757**	.643**	.723**	.587**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.563	.061	.700	.007	.120	.000	.000	.000	.	.000	.001	.000	.002	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p10	Pearson Correlation	.038	.515**	-.083	.612**	.168	.707**	.735**	.679**	.757**	1	.766**	.754**	.557**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.857	.008	.694	.001	.423	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.004	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p11	Pearson Correlation	.067	.121	-.147	.240	-.054	.513**	.427*	.537**	.643**	.766**	1	.729**	.314	.592**
	Sig. (2-tailed)	.750	.565	.484	.249	.797	.009	.033	.006	.001	.000	.	.000	.126	.002
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p12	Pearson Correlation	.321	.531**	.042	.394	.209	.643**	.605**	.786**	.723**	.754**	.729**	1	.653**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.118	.006	.844	.052	.317	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
p13	Pearson Correlation	.373	.374	.146	.801**	.332	.569**	.838**	.732**	.587**	.557**	.314	.653**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.066	.066	.486	.000	.105	.003	.000	.000	.002	.004	.126	.000	.	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
total	Pearson Correlation	.255	.556**	-.072	.775**	.485*	.810**	.879**	.907**	.871**	.837**	.592**	.829**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.218	.004	.733	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability SMP

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,841	11

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p1	3,56	1,003	25
p2	3,84	,624	25
p3	3,20	,816	25
p4	4,24	,523	25
p5	3,80	,577	25
p6	3,96	,676	25
p7	3,80	,500	25
p8	2,84	,624	25
p9	3,36	,757	25
p10	3,40	,816	25
p11	3,68	,690	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	36,12	17,443	,580	,826
p2	35,84	20,890	,356	,840
p3	36,48	19,510	,434	,837
p4	35,44	20,090	,629	,823
p5	35,88	24,360	-,243	,876
p6	35,72	18,710	,709	,813
p7	35,88	19,860	,718	,818
p8	36,84	18,807	,759	,810
p9	36,32	18,477	,654	,816
p10	36,28	17,793	,704	,810
p11	36,00	19,333	,576	,823

Reliability Kualitas Jasa

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p1	3,8400	,62450	25
p2	3,2000	1,00000	25
p3	3,9600	,53852	25
p4	3,9600	,61101	25
p5	4,0400	,53852	25
p6	4,2400	,43589	25
p7	3,9200	,49329	25
p8	3,6400	,70000	25
p9	3,4000	,91287	25
p10	3,4000	,86603	25
p11	3,4000	1,04083	25
p12	3,4800	,96264	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	40,6400	24,573	,573	,810
p2	41,2800	21,460	,653	,800
p3	40,5200	25,593	,482	,818
p4	40,5200	26,093	,327	,827
p5	40,4400	25,923	,419	,821
p6	40,2400	26,273	,458	,821
p7	40,5600	30,257	-,367	,859
p8	40,8400	23,140	,725	,797
p9	41,0800	22,660	,577	,807
p10	41,0800	21,827	,733	,792
p11	41,0800	21,910	,566	,810
p12	41,0000	22,250	,587	,807

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12,052	5,720		2,107	,046		
	SPM (X)	,771	,133	,770	5,794	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kualitas Jasa Pelayanan (Y1)

Collinearity Diagnostics^a

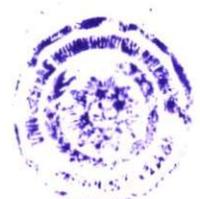
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	SPM (X)
1	1	1,991	1,000	,00	,00
	2	,009	14,561	1,00	1,00

a. Dependent Variable: Kualitas Jasa Pelayanan (Y1)

Residuals Statistics^a

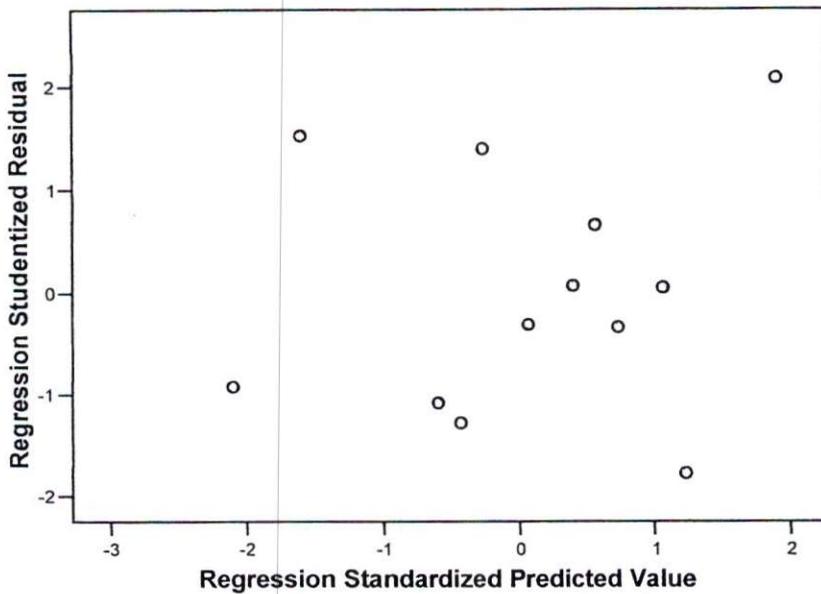
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	35,17	53,66	44,88	4,624	25
Std. Predicted Value	-2,100	1,900	,000	1,000	25
Standard Error of Predicted Value	,784	1,849	1,062	,314	25
Adjusted Predicted Value	36,08	51,94	44,79	4,635	25
Residual	-6,582	7,335	,000	3,827	25
Std. Residual	-1,684	1,876	,000	,979	25
Stud. Residual	-1,778	2,085	,010	1,039	25
Deleted Residual	-7,341	9,060	,086	4,318	25
Stud. Deleted Residual	-1,872	2,265	,019	1,073	25
Mahal. Distance	,004	4,410	,960	1,232	25
Cook's Distance	,000	,511	,068	,116	25
Centered Leverage Value	,000	,184	,040	,051	25

a. Dependent Variable: Kualitas Jasa Pelayanan (Y1)



Scatterplot

Dependent Variable: Kualitas Jasa Pelayanan (Y1)



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SPM (X) ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Biaya Kualitas (Y2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,743 ^a	,552	,532	5,121	1,316

a. Predictors: (Constant), SPM (X)

b. Dependent Variable: Biaya Kualitas (Y2)

Reliability Biaya Kualitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,898	13

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p1	4,0400	,53852	25
p2	4,2400	,43589	25
p3	3,9200	,49329	25
p4	3,6400	,70000	25
p5	3,4000	,91287	25
p6	3,4000	,86603	25
p7	3,4000	1,04083	25
p8	3,4800	,96264	25
p9	3,5600	,91652	25
p10	3,6000	,81650	25
p11	3,5600	,50662	25
p12	3,6400	,56862	25
p13	3,8800	,43970	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	43,7200	39,960	,175	,905
p2	43,5200	38,510	,506	,896
p3	43,8400	42,140	-,147	,914
p4	44,1200	34,943	,726	,885
p5	44,3600	36,573	,365	,904
p6	44,3600	33,157	,755	,882
p7	44,3600	30,740	,833	,878
p8	44,2800	31,127	,874	,875
p9	44,2000	32,000	,829	,878
p10	44,1600	33,307	,792	,881
p11	44,2000	37,833	,538	,894
p12	44,1200	35,693	,798	,884
p13	43,8800	36,943	,805	,887

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	742,223	1	742,223	28,300	,000 ^a
	Residual	603,217	23	26,227		
	Total	1345,440	24			

a. Predictors: (Constant), SPM (X)

b. Dependent Variable: Biaya Kualitas (Y2)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,196	7,492		1,227	,232		
	SPM (X)	,927	,174	,743	5,320	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Biaya Kualitas (Y2)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	SPM (X)
1	1	1,991	1,000	,00	,00
	2	,009	14,561	1,00	1,00

a. Dependent Variable: Biaya Kualitas (Y2)

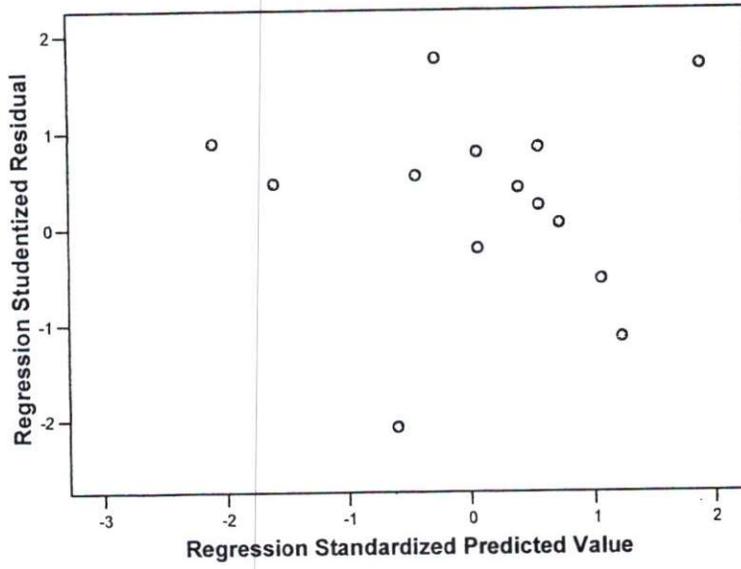
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	37,00	59,25	48,68	5,561	25
Std. Predicted Value	-2,100	1,900	,000	1,000	25
Standard Error of Predicted Value	1,027	2,422	1,391	,411	25
Adjusted Predicted Value	35,85	57,42	48,59	5,637	25
Residual	-10,343	8,803	,000	5,013	25
Std. Residual	-2,020	1,719	,000	,979	25
Stud. Residual	-2,078	1,757	,008	1,020	25
Deleted Residual	-10,945	9,578	,089	5,455	25
Stud. Deleted Residual	-2,255	1,847	-,009	1,076	25
Mahal. Distance	,004	4,410	,960	1,232	25
Cook's Distance	,000	,333	,045	,074	25
Centered Leverage Value	,000	,184	,040	,051	25

a. Dependent Variable: Biaya Kualitas (Y2)

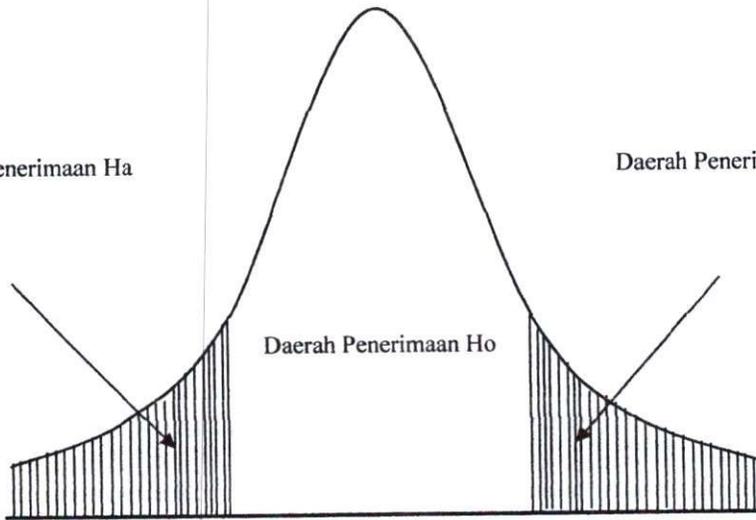
Scatterplot

Dependent Variable: Biaya Kualitas (Y2)



Daerah Penerimaan H_a

Daerah Penerimaan H_a



Daerah Penerimaan H_o



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN

JURUSAN MANAJEMEN (S1)
 JURUSAN AKUNTANSI (S1)
 MANAJEMEN PEMASARAN (D.III)

IZIN PENYELENGGARAAN

: No. 3450/D/T/2005
 : No. 3449/D/T/2005
 : No. 1611/D/T/2005

AKREDITASI

No. 018/BAN-PT/Ak-XII/S1/VIII/2008 (B)
 No. 020/BAN-PT/Ak-IX/S1/X/2005 (B)
 No. 005/BAN-PT/Ak-X/Dpt-III/VI/2010 (B)

Alamat : Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu (0711) 511433 Faximile (0711) 518018 Palembang 30263

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Hari / Tanggal : Senin, 22 Agustus 2011
Waktu : 13.00 WIB
Nama : Yuppi Yoka
NIM : 22 2007 137
Jurusan : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Sistem Pengendalian Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN DAN BIAYA KUALITAS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR BERSKALA BESAR DI KOTA PALEMBANG**

TELAH DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA

NO	NAMA DOSEN	JABATAN	TGL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1	Betri Sirajuddin, S.E, Ak., M.Si	Pembimbing	15-11-2011	
2	Hj. Yuhanis Ladewi, S.E, Ak., M.Si	Ketua Penguji	15-11-2011	
3	Betri Sirajuddin, S.E, Ak., M.Si	Anggota Penguji I	4-11-2011	
4	Mizan, S.E, Ak., M.Si	Anggota Penguji II	2-11-2011	

Palembang, 2011
 An. Dekan
 Ketua Jurusan Akuntansi



Drs. Sunardi, S.E, M.Si



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

MA MAHASISWA : Yuppi Yoka

PEMBIMBING

M : 22 2007 137

KETUA : Betri Sirajuddin, SE., M.Si., Ak.

RUSAN : Akuntansi

ANGGOTA :

DUL SKRIPSI : ✓

No.	TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
	24/6 2011	Bab I Rumus Masalah	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
	25/6 - 2011 27/7 - 2011	Laporan Tengah	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
	28/7 - 2011 30/6 2011	Ops - Bab II	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
	28/8 - 2011 4/7 2011	Bab IV dan 5	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
	5/10 2011	Bab 1 ops	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
	20/7 2011	Opisig (revisi)	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
	3/8 2011	Ops 1 ops 8	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
	6/8 2011	Abstrak	<i>[Signature]</i>		ACC

PETUNJUK

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan Skripsi, mulai dari tanggal ditetapkan

Di keluarkan di : Palembang
Pada tanggal : / /

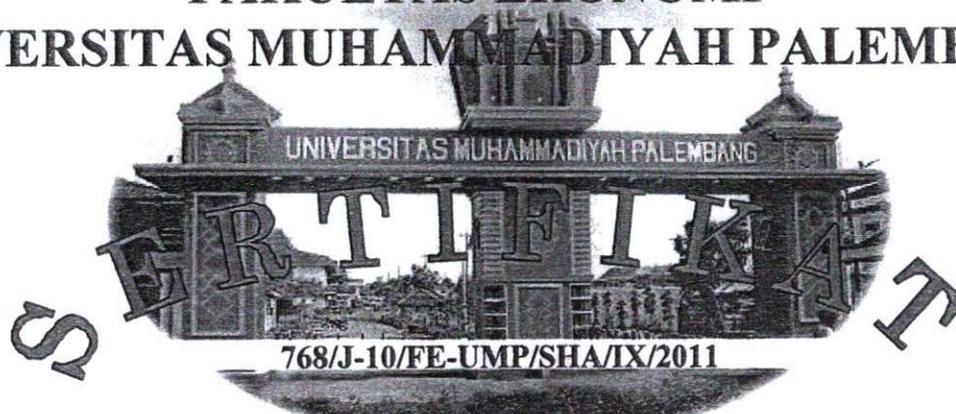
Dr. Sunardi, SE., M.Si.
Ketua Jurusan,



Dr. Sunardi, SE., M.Si



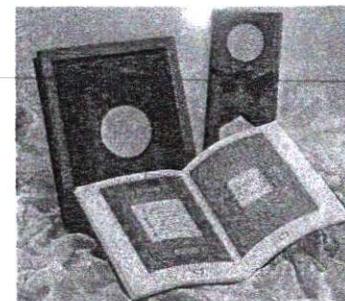
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : YUPPI YOKA
NIM : 222007137
JURUSAN : Akuntansi



Yang dinyatakan **LULUS** Membaca dan Hafalan Al - Qur'an
di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang
Dengan Predikat **MEMUASKAN**

Palembang, 19 September 2011

an. Dekan
Pembantu Dekan IV

Unggul dan Islami



Dr. Antoni

SURAT KETERANGAN TELAH MENGIKUTI TES TOEFL

hubungan dengan akan dilaksanakannya ujian kompre di Fakultas Ekonomi UMP,
saka mahasiswa dengan nama di bawah ini telah mengikuti tes TOEFL, untuk
perbolehkan mendaftar pada ujian kompre, yaitu :

NO	NAME	STUDENT NUMBER
1	YUPPY YOKA	222007137

Palembang, 6 Agustus 2011



M. Taufiq Syamsuddin, SE., Ak., M.Si