

**SKRIPSI**

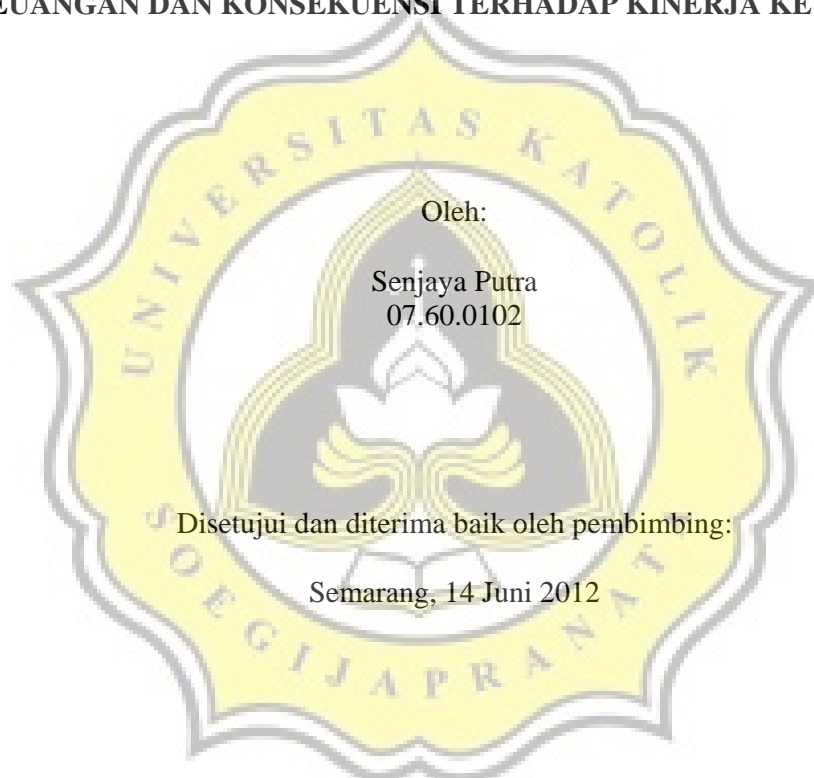
**ANALISIS HUBUNGAN KOMPONEN SISTEM PENGENDALIAN  
MANAJEMEN (*QUALITY GOAL, QUALITY FEEDBACK,  
QUALITY INCENTIVE*, DAN MANAJEMEN *CUSTOMER  
SERVICE*) TERHADAP KINERJA KUALITAS DAN  
KONSEKUENSI TERHADAP KINERJA KEUANGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JURUSAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2012**

**Skripsi dengan judul:**

**HUBUNGAN KOMPONEN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN  
(*QUALITY GOAL, QUALITY FEEDBACK, QUALITY INCENTIVE, DAN  
MANAJEMEN CUSTOMER SERVICE*) TERHADAP KINERJA  
KEUANGAN DAN KONSEKUENSI TERHADAP KINERJA KEUANGAN**



Oleh:

Senjaya Putra  
07.60.0102

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 14 Juni 2012

Pembimbing.

St,SE.,MM.,Akt

**Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:  
Mei 2012 skripsi dengan judul:**

**HUBUNGAN KOMPONEN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN  
(*QUALITY GOAL, QUALITY FEEDBACK, QUALITY INCENTIVE, DAN  
MANAJEMEN CUSTOMER SERVICE*) TERHADAP KINERJA  
KEUANGAN DAN KONSEKUENSI TERHADAP KINERJA KEUANGAN**



Clara Susilawati,SE.,MSi.

St. Vena Purnamasari,SE.,M.Si.,Akt.

Monica Palupi,SE.,MM.

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Unika Soegijapranata,

Prof. Dr. Andreas Lako,SE.,MSi.

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**HUBUNGAN KOMPONEN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN  
(*QUALITY GOAL, QUALITY FEEDBACK, QUALITY INCENTIVE, DAN  
MANAJEMEN CUSTOMER SERVICE*) TERHADAP KINERJA  
KEUANGAN DAN KONSEKUENSI TERHADAP KINERJA KEUANGAN**

benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 14 Juni 2012

Yang menyatakan,

Senjaya Putra

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“HUBUNGAN KOMPONEN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN (*QUALITY GOAL, QUALITY FEEDBACK, QUALITY INCENTIVE, DAN MANAJEMEN CUSTOMER SERVICE*) TERHADAP KINERJA KEUANGAN DAN KONSEKUENSI TERHADAP KINERJA KEUANGAN”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Maka dari itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andreas Lako,SE.,MSi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Ibu Yusni Warastuti,SE.,Msi. selaku Ketua Jurusan Akuntansi atas dorongan dan dukungannya kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.
3. Ibu St. Vena Purnamasari,SE.,M.Si.,Akt. selaku Dosen Pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing penulis.

4. Ibu Clara Susilawati,SE.,M.Si. Dan Ibu Monica Palupi,SE.,MM. selaku Dosen Penguji yang telah memberi masukan kepada penulis.
5. Tuhan Yesus yang menjadi tempat pencerahaan di saat situasi sulit.
6. Papa, Mama, kakak yang selalu mendukung saya setiap waktu dan yang selalu mendoakan saya.
7. Teman-teman Akuntansi 2007 atas persahabatan yang terjalin selama penulis menyelesaikan studi.
8. Pak Tomo di Bagian Biro Skripsi yang selalu memberikan arahan dan dukungan pada saya..

Pada akhir kata, peneliti ingin mohon maaf apabila ada sesuatu yang kurang berkenan di hati dan kesalahan yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Semarang, 14 Juni 2012

Penulis,

Senjaya Putra

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Sistem Pengendalian Manajemen.....	7
2.2. <i>Quality Goal</i> .....	10
2.3. <i>Quality Feedback</i> .....	11
2.4. <i>Quality Incentive</i> .....	12
2.5. Manajemen <i>Customer Service</i> .....	14
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	15
2.7. Kinerja Kualitas.....	17
2.8. Kinerja Keuangan.....	20
2.9. Teori Keagenan.....	22
2.10. Hipotesis.....	24
2.11. Kerangka Pikir.....	31
2.12. Definisi dan Pengukuran Variabel.....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	36
3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian.....	36
3.2. Populasi dan Sampel.....	36
3.3. Metode Penelitian.....	37
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	37

3.3.3. Alat Pengumpulan Data.....	37
3.4. Pengujian Alat Pengumpulan Data Valaditas.....	38
3.4.1. Pengujian Valaditas.....	38
3.4.2. Pengujian Reliabilitas.....	38
3.5. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6. Desain Analisis Data atau Uji Hipotesis.....	41
3.6.1. Model Penelitian.....	41
3.6.2. Alat Analisis Data.....	41
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	41
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Gambaran Umum Responden.....	45
4.2. Statistik Deskriptif.....	46
4.3. Hasil Valaditas dan Reliabilitas.....	48
4.4. Hipotesis Pertama.....	51
4.4.1. Uji Normalitas.....	51
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	52
4.4.3. Uji Heteroskedestisitas.....	53
4.4.4. Hasil Pengujian Hipotesis Pertama.....	54
4.5. Hipotesis Kedua.....	57
4.5.1. Uji Normalitas.....	57
4.5.2. Uji Multikolinearitas.....	60
4.5.3. Uji Heteroskedestisitas.....	62
4.5.4. Hasil Pengujian Hipotesis Pertama.....	64
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kriteria Sampel.....	36
Tabel 4.1. Gambaran Umum Responden.....	45
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif Penelitian.....	46
Tabel 4.3. Hasil Pengujian Valaditas <i>Quality Goal</i> .....	48
Tabel 4.4. Hasil Pengujian Valaditas <i>Quality Feedback 1</i> .....	48
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Valaditas <i>Quality Feedback 2</i> .....	49
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Valaditas <i>Quality Incentive</i> .....	49
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Valaditas Manajemen <i>Customer Service</i> .....	48
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Validitas Kinerja Kualitas.....	50
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Validitas Kinerja Keuangan.....	50
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Reliabilitas Penelitian.....	51
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov.....	52
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Heteroskedestisitas.....	53
Tabel 4.15. Analisis Regresi (QG, QF, QI, MCS) terhadap KK.....	54
Tabel 4.16. Independent Sampel t-test QG berdasar Para Manajer.....	55
Tabel 4.17. Independent Sampel t-test MCS berdasar Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.18. Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov (2).....	58
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov (3).....	59
Tabel 4.20. Hasil Pengujian Kolmogorov-Smirnov (4).....	60
Tabel 4.21. Hasil Pengujian Multikolinearitas (2).....	61
Tabel 4.22. Hasil Pengujian Multikolinearitas (3).....	61
Tabel 4.23. Hasil Pengujian Multikolinearitas (4).....	62
Tabel 4.24. Hasil Pengujian Heteroskedestisitas (2).....	62
Tabel 4.25. Hasil Pengujian Heteroskedestisitas (3).....	63
Tabel 4.26. Hasil Pengujian Heteroskedestisitas (4).....	63
Tabel 4.27. Hasil Analisis Kinerja Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4.28. Hasil Analisis Regresi Pengaruh KP dan KK Terhadap KKeu.....	64
Tabel 4.29. Hasil Analisis Regresi Pengaruh KK terhdap KKeu.....	65

Tabel 4.30. Independent Sampel t-test KK, KP, dan KKeu berdasar JK.....66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian.....	31
Gambar 4.1. Pengaruh langsung dan Tidak Langsung.....	65



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem SPM (*quality goal, quality feedback, quality incentive*, dan manajemen *customer service*) terhadap kinerja kualitas dan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kinerja kualitas terhadap kinerja keuangan. Dengan menggunakan analisis regresi dan path analysis diperoleh hasil bahwa : (1) Quality Goal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja kualitas. (2) Quality Feedback berpengaruh positif terhadap kinerja kualitas. (3) Quality Incentive berpengaruh positif terhadap kinerja kualitas. (4) Manajemen Customer Service tidak berpengaruh terhadap kinerja kualitas. (5) Kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi pengaruh kinerja kualitas terhadap kinerja keuangan.

Kata kunci: SPM (*quality goal, quality feedback, quality incentive*, dan manajemen *customer service*), kinerja kualitas, kepuasan pelanggan, kinerja keuangan.

