

ABSTRAK

PENGARUH AUDIT INTERNAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) NEGERI KOTA BANDUNG YANG BERSTANDAR ISO 9001

**SITI SUCIA RAHMAWATI
(1403273)**

Skripsi ini dibimbing oleh :
Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd

Penelitian ini fokus untuk mengkaji masalah rendahnya kualitas layanan di SMK Negeri Kota Bandung yang berstandar ISO 9001. Sekolah yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah SMK Negeri 1 Bandung, SMK Negeri 3 Bandung dan SMK Negeri 11 Bandung. Kualitas layanan di SMK Negeri Kota Bandung, masih dikatakan belum optimal. Hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang diduga kuat memengaruhi kualitas layanan adalah audit internal.

Audit internal diperlukan dalam suatu lembaga pendidikan, dalam hal ini yaitu sekolah. Audit internal ini sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan. Oleh karena itu penelitian ini mengkaji dua variabel yaitu audit internal (variabel X) dan kualitas layanan (variabel Y). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas audit internal, tingkat kualitas layanan dan pengaruh penerapan audit internal terhadap kualitas layanan.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Responden adalah auditor internal di SMK Negeri Kota Bandung sebanyak 37 orang. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) efektivitas penerapan audit internal berada pada kategori efektif; (2) tingkat kualitas layanan berada pada kategori baik; (3) penerapan audit internal berpengaruh positif terhadap tingkat kualitas layanan.

Kata Kunci : Audit Internal, Kualitas Layanan

ABSTRACT

THE EFFECT OF INTERNAL AUDIT TOWARDS THE SERVICE QUALITY IN SMK NEGERI KOTA BANDUNG WHICH IS STANDARD ISO 9001

**SITI SUCIA RAHMAWATI
(1403273)**

***This paper is supervised by:
Dr. Hj. Nani Sutarni, M.Pd***

This research focuses on reviewing the problem of the low of service quality in SMK Negeri Kota Bandung which is standard ISO 9001. The schools that are studied in this research are SMK Negeri 1 Bandung, SMK Negeri 3 Bandung and SMK Negeri 11 Bandung. Service quality in SMK Negeri Kota Bandung, can be said not yet optimal. One of factors that strongly alleged affecting the service quality is internal audit.

Internal audit is required in an educational institution, in this case is school. Internal audit is closely associated with service quality. Therefore, this research examines two variables; internal audit (variable X) and service quality (variable Y). The purpose of this research was to analyze the effectiveness of internal audit, the level of service quality, and the effect of applying internal audit on service quality.

The research method employed is descriptive method. The technique of collecting data used questionnaires. The respondents are internal auditors in SMK Negeri Kota Bandung as many as 37 people. Data analysis used were simple regression. The results showed that: (1) the effectiveness of internal audit is at the effective category; (2) the level of service quality is at the good category; (3) the positive effect of the internal audit towards service quality.

Key Word: internal audit, service quality