

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	11
2.1. Kajian Pustaka.....	11
2.1.1. Konsep Audit Internal .....	11
2.1.2. Konsep Kualitas Layanan .....	36
2.2. Penelitian Terdahulu .....	47
2.3. Kerangka Berpikir .....	49
2.4. Hipotesis Penelitian.....	55
BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN .....	56
3.1 Objek Penelitian .....	56
3.2 Desain Penelitian.....	56
3.2.1 Metode Penelitian.....	56
3.2.2 Operasional Variabel Penelitian.....	58
3.2.3 Populasi Penelitian .....	64
3.2.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	65
3.2.5 Pegujian Instrumen Penelitian .....	67
3.2.6 Persyaratan Analisis Data .....	70
3.2.7 Teknik Analisis Data.....	74
3.2.8 Pengujian Hipotesis.....	79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	83
4.1. Profil Lokasi Penelitian.....	83
4.2. Karakteristik Responden .....	84
4.3. Hasil Penelitian .....	84
4.3.1 Deskripsi Variabel Audit Internal .....	84
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	91
4.3.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	98
4.3.4 Deskripsi Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	101
4.4. Pembahasan.....	103
4.4.1 Analisis Audit Internal di SMK Negeri Kota Bandung .....	103
4.4.2 Analisis Kualitas Layanan di SMK Negeri Kota Bandung.....	104
4.4.3 Analisis Pengaruh Audit Internal terhadap Kualitas Layanan di SMK Negeri Kota Bandung.....	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	108
5.1 Simpulan .....	108
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	110
LAMPIRAN.....	114