

## DAFTAR ISI

|                                                                         |             |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL.....</b>                                              | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                              | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                          | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>                                         | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                              | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                    | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                               | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                               | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                           | <b>1</b>    |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                | 1           |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian .....                                     | 3           |
| 1.3 Perumusan Masalah .....                                             | 12          |
| 1.4 Pertanyaan Penelitian.....                                          | 13          |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                             | 13          |
| 1.6 Kegunaan Penelitian .....                                           | 13          |
| 1.6.1 Aspek Teoritis .....                                              | 13          |
| 1.6.2 Aspek Praktis .....                                               | 13          |
| 1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....                                      | 14          |
| 1.8 Sistematika Penulisan .....                                         | 14          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>             | <b>16</b>   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....                                    | 16          |
| 2.1.1 Audit.....                                                        | 16          |
| 2.1.2 Audit Operasional .....                                           | 19          |
| 2.1.3 Pengendalian Internal.....                                        | 26          |
| 2.1.4 Kinerja.....                                                      | 30          |
| 2.1.5 Kinerja Perusahaan .....                                          | 32          |
| 2.1.6 Pengukuran Kinerja Perusahaan .....                               | 32          |
| 2.1.7 Unsur-unsur Kunci dalam Pengukuran Kinerja .....                  | 33          |
| 2.1.8 Indikator Kinerja Kunci ( <i>Key Performance Indicator</i> )..... | 34          |

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.9 Manfaat Pengukuran Kinerja .....                               | 36        |
| 2.1.10 Kinerja Perhotelan.....                                       | 38        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                       | 38        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                         | 48        |
| 2.3.1 Pengaruh Audit Operasional terhadap Kinerja Perusahaan .....   | 48        |
| 2.3.2 Pengaruh Pengendalian Intern terhadap Kinerja Perusahaan ..... | 50        |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....                                       | 52        |
| 2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....                                   | 53        |
| 2.5.1 Variabel Penelitian.....                                       | 54        |
| 2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian .....                              | 54        |
| 2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian.....                              | 54        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                               | <b>55</b> |
| 3.1 Karakteristik Penelitian.....                                    | 55        |
| 3.2 Alat Pengumpulan Data .....                                      | 56        |
| 3.2.1 Variabel Operasional .....                                     | 56        |
| 3.2.1.1 Variabel Independen (X).....                                 | 57        |
| 3.2.1.2 Variabel Dependen (Y) .....                                  | 59        |
| 3.2.2 Instrumen dan Skala Pengukuran.....                            | 60        |
| 3.3 Tahap Pelaksanaan Penelitian.....                                | 61        |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                                        | 63        |
| 3.4.1 Populasi Penelitian.....                                       | 63        |
| 3.4.2 Sampel Penelitian.....                                         | 63        |
| 3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....                           | 64        |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....                              | 65        |
| 3.6.1 Uji Validitas.....                                             | 65        |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....                                         | 66        |
| 3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....                | 67        |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif .....                                      | 67        |
| 3.7.2 Garis Kontinum.....                                            | 68        |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....                                         | 69        |
| 3.7.4 Uji Normalitas.....                                            | 69        |
| 3.7.5 Uji Multikolonieritas.....                                     | 70        |
| 3.7.6 Uji Heteroskedastisitas.....                                   | 71        |

|               |                                                            |           |
|---------------|------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.7.7         | Uji Hipotesis .....                                        | 71        |
| 3.7.8         | Analisis Regresi Linear Berganda.....                      | 72        |
| 3.7.9         | Analisis Koefisiensi Korelasi.....                         | 72        |
| 3.7.10        | Analisis Determiasi .....                                  | 73        |
| 3.7.10.1.1    | Koefisien Determinasi Berganda (R <sup>2</sup> ).....      | 73        |
| 3.7.10.1.2    | Uji Simultan (Uji F) .....                                 | 74        |
| 3.7.10.1.3    | Uji Parsial (Uji Statistik t).....                         | 75        |
| <b>BAB IV</b> | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>               | <b>77</b> |
| 4.1           | Karakteristik Penelitian.....                              | 77        |
| 4.1.1         | Demografi Responden.....                                   | 77        |
| 4.1.1.1       | Jenis Kelamin.....                                         | 78        |
| 4.1.1.2       | Jenjang Pendidikan .....                                   | 79        |
| 4.1.1.3       | Lama Bekerja .....                                         | 80        |
| 4.1.1.4       | Kriteria Karyawan.....                                     | 81        |
| 4.2           | Hasil Penelitian.....                                      | 81        |
| 4.2.1         | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                       | 81        |
| 4.2.1.1       | Uji Validitas .....                                        | 81        |
| 4.2.1.2       | Uji reliabilitas.....                                      | 84        |
| 4.2.2         | Analisis Deskriptif .....                                  | 85        |
| 4.2.2.1       | Audit Operasional .....                                    | 85        |
| 4.2.2.2       | Pengendalian Internal.....                                 | 90        |
| 4.2.2.3       | Kinerja Perusahaan .....                                   | 96        |
| 4.2.3         | Transformasi Data ke MSI.....                              | 100       |
| 4.2.4         | Uji Asumsi Klasik.....                                     | 100       |
| 4.2.4.1       | Uji Normalitas.....                                        | 100       |
| 4.2.4.2       | Uji Multikoloniaritas .....                                | 101       |
| 4.2.4.3       | Uji Heteroskedastisitas .....                              | 102       |
| 4.2.5         | Uji Hipotesis.....                                         | 103       |
| 4.2.5.1       | Analisis Regresi Linear Berganda .....                     | 103       |
| 4.2.5.2       | Analisis Koefisien Korelasi .....                          | 104       |
| 4.2.5.3       | Analisis Korelasi Berganda dan Koefisien Determinasi ..... | 105       |
| 4.2.5.4       | Uji Simultan (Uji F) .....                                 | 106       |
| 4.2.5.5       | Uji Parsial (Uji T) .....                                  | 107       |

|                                                                                              |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.3 Pembahasan .....                                                                         | 108        |
| 4.3.1 Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan ..... | 108        |
| 4.3.2 Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan .....                           | 109        |
| 4.3.3 Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan .....                       | 111        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                      | <b>114</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                         | 113        |
| 5.2 Saran .....                                                                              | 115        |
| 5.2.1 Aspek Teoritis .....                                                                   | 115        |
| 5.2.2 Aspek Praktis .....                                                                    | 115        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                  | <b>118</b> |
| <b>Lampiran.....</b>                                                                         | <b>122</b> |