

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of the implementation of Management Control Systems and Employee's Performance toward the Effectiveness of Services, so do research on the Giant Hyperpoint Pasteur Bandung. The data in this study, obtained from observations, the distribution of questionnaires, and study the concept of literature to support the theory. From the data processing and test hypotheses, obtained a value of 3.68%. It shows that there is a significant difference between Management Control Systems and Employee's Performance toward the Effectiveness of Services at Giant Hyperpoint Pasteur

Keywords: Management Control Systems, Employee's Performance, Effectiveness of Services

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Sistem Pengendalian Manajemen dan Kinerja Karyawan terhadap Efektivitas Pelayanan Jasa, sehingga dilakukan penelitian pada Giant Hyperpoint Pasteur Bandung. Data pada penelitian ini, didapat dari Observasi, pembagian Kuesioner, dan Studi Kepustakaan untuk mendukung teori konsep. Dari hasil pengolahan data dan uji hipotesis yang ada, diperoleh nilai sebesar 3,68%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Pengendalian Manajemen dan Kinerja Karyawan terhadap Efektivitas Pelayanan Jasa di Giant Hyperpoint Pasteur.

Kata-kata kunci: Sistem Pengendalian Manajemen, Kinerja Karyawan, Efektivitas Pelayanan Jasa.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Sistem Pengendalian Manajemen	6
2.1.1 Pengertian Sistem	6
2.1.2 Pengertian Pengendalian	8
2.1.3 Pengertian Manajemen	10
2.1.4 Pengertian Pengendalian Manajemen	11
2.1.5 Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen	12
2.1.5.1 Karakteristik Sistem Pengendalian Manajemen...	13

2.1.5.2	Proses Sistem Pengendalian Manajemen	14
2.2	Kinerja Karyawan	17
2.2.1	Pengertian Kinerja	17
2.2.2	Pengertian Karyawan	19
2.2.3	Pengertian Kinerja Karyawan	19
2.3	Efektivitas Pelayanan Jasa	21
2.3.1	Pengertian Efektivitas	21
2.3.2	Pengertian Jasa	23
2.3.2.1	Klasifikasi Jasa	23
2.3.2.2	Karakteristik Jasa	26
2.3.2.3	Dimensi Kualitas Jasa	27
BAB III	OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1	Objek Penelitian	30
3.2	Metodologi Penelitian	31
3.2.1	Operasional variabel	31
3.2.2	Jenis data Penelitian	32
3.3	Metode Pengumpulan data	32
3.4	Populasi dan Sampel	33
3.5	Instrumen Penelitian	34
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	35
3.6.1	Uji Validitas	35
3.6.2	Uji Reliabilitas	37
3.7	Metode Analisis dan Uji Hipotesis	38
3.7.1	Pengklasifikasian Data	38
3.7.2	Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.7.3	Pengujian Hipotesis	44

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
	4.1.1 Uji Validitas	48
	4.1.2 Uji Reliabilitas	52
	4.2 Uji Asumsi Klasik	52
	4.2.1 Uji Normalitas data	52
	4.2.2 Uji Heteroskedastisitas	54
	4.2.3 Uji Multikolinearitas	55
	4.3 Pengujian Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	56
	4.4 Pengujian Regresi Berganda	57
	4.5 Analisis Koefisien Determinasi	59
	4.6 Pengujian Hipotesis	61
	4.6.1 Uji Simultan (Uji-F)	61
	4.6.2 Uji Parsial (Uji-T)	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Kesimpulan	66
	5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN		71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan Scatterplot	54
Gambar 4.2 Kurva pengujian hipotesis parsial variabel Sistem Pengendalian Manajemen	64
Gambar 4.3 Kurva pengujian hipotesis parsial variabel Kinerja Karyawan	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert	35
Tabel 3.2	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	42
Tabel 4.1	Uji validitas variabel Sistem Pengendalian Manajemen (S)	49
Tabel 4.2	Uji validitas variabel Kinerja Karyawan (K)	49
Tabel 4.3	Uji validitas variabel Efektivitas Pelayanan Jasa (Y)	50
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas data	53
Tabel 4.6	Hasil uji Heterokedastisitas	55
Tabel 4.7	Hasil uji Mutlikolinearitas	56
Tabel 4.8	Hasil korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	56
Tabel 4.9	Koefisien korelasi dan Taksirannya	57
Tabel 4.10	Hasil perhitungan nilai koefisien persamaan regresi berganda	58
Tabel 4.11	Analisis koefisien determinasi	59
Tabel 4.12	Analisis koefisien beta zero-order	60
Tabel 4.13	Hasil Uji-F	62
Tabel 4.14	Hasil Uji-T	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner	71
Lampiran B	Hasil olah data	78