
Pengaruh Audit Operasional dan Kinerja Keuangan terhadap Kualitas Pelayanan di Karinda Cafe & Resto

Pipit Alfadiana

Universitas Pamulang, Indonesia
Email: alfadianapipit@gmail.com

Received 30 Juli 2024 | *Revised* 30 Agustus 2024 | *Accepted* 30 September 2024

*Koresponensi Penulis

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan memperoleh bukti kasus Pengaruh Audit Operasional dan Kinerja Keuangan terhadap Kualitas pelayanan. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan di Karinda café & resto. Metode penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pengajuan hipotesis. Pemilihan sample dilakukan dengan metode *convenience sampling* dan sample yang terdapat berjumlah 50 responden dari populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan Karinda Café & Resto. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan terdiri dari uji deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan bantuan program SPSS versi 26. Berdasarkan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa Audit Operasional sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Audit Operasional, Kinerja Keuangan, Kualitas Pelayanan

Abstract

This research was conducted to find out and obtain case evidence of the Effect of Operational Audit and Financial Performance on Service Quality. The population of this research is all employees at Karinda cafe & restaurant. This research method uses a quantitative descriptive design with the submission of hypotheses. The sample selection was done by convenience sampling method and the sample consisted of 50 respondents from the population used were all employees of Karinda Café & Resto. Data collection was done by using a questionnaire. The analytical method used consists of descriptive test, data quality test, classical assumption test, and hypothesis testing with the help of SPSS version 26 program. Service quality.

Keywords: *Operational Audit, Financial Performance, Service Quality*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya perusahaan pasti telah menentukan tujuan yang akan dicapai, baik itu tujuan jangka pendek atau jangka panjang, seperti mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Pandemi memang sangat berpengaruh besar dalam semua sektor usaha terutama di Indonesia, untuk tetap bertahan dalam dunia usahanya para pengusaha di tuntut untuk tetap berinovasi dalam usahanya dan banyak para pengusaha yang merubah system dalam penggajian karyawannya. Ini di karenakan pemasukan dalam usaha yang sangat kurang dan harus tetap bertahan dalam usahanya untuk mengurangi pengangguran. Dampak yang di



JOMAA is licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

terima sangatlah besar terutama di kualitas kinerja karyawan yang mengakibatkan banyaknya keluar masuk karyawan. Dalam hal ini kinerja keuangan sangat berperan penting. Menurut (Kotabe & Kothari, 2016) menyatakan perusahaan harus mampu meningkatkan kemampuan bersaing dengan terus - menerus memperbaiki kegiatan operasional bertujuan agar tetap dapat bertahan. menurut (Fahmi & Sugiyanto, 2014) dalam melakukan audit sebaiknya dilakukan setiap hari untuk lebih cepat mengetahui permasalahan yang ada di perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi nilai perusahaan adalah kinerja keuangan. Menurut (Fahmi & Simarmata, 2018) kinerja keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan dengan menggunakan aturan – aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan?
2. Apakah ada pengaruh kinerja keuangan terhadap kualitas pelayanan?
3. Apakah terdapat pengaruh audit operasional dan kinerja keuangan terhadap kualitas pelayanan?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris audit operasional terhadap kualitas pelayanan
2. Untuk mendapatkan bukti empiris kinerja keuangan terhadap kualitas pelayanan
3. Untuk mendapatkan bukti empiris audit operasional dan kinerja keuangan terhadap kualitas pelayanan.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dengan metode penelitian kuantitatif maka penulis akan mengamati data – data dari sejumlah faktor yang diduga menjadi penyebab suatu kejadian dan membandingkan semuanya itu, sehingga bisa menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat (Kusumo, 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di Karinda Café & Resto yang berdomisili di wilayah kota Tangerang Ciledug. Pengambilan data dilakukan selama bulan januari 2019.

Operasional variabel penelitian dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah data primer yang menyebar kuesioner dengan skala pengukuran *likert*, Menurut (Sugiyono, 2012) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan karinda café & resto, dan pengambilan sample anggota populasi yang diberlakukan secara acak. Untuk mendapatkan data yang di perlakukan peneliti menggunakan kuisisioner yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau kuisisioner kepada pihak – pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini yaitu semua karyawan dari Karinda Café & Resto.

Metode sampling yang digunakan adalah *convenience sampling*.

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis karakteristik responden, statistik deskriptif, uji kualitas data (validitas dan realibilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas), uji hipotesis (koefisien determinasi, uji statistik F, dan uji statistik t), dan analisis regresi linier berganda.

HASIL dan PEMBAHASAN

Analisis karakteristik responden

1. Berdasarkan jenis kelamin, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 33 responden atau 67% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 17 responden atau 33%, artinya, sebagian besar responden yang mengisi kuesioner adalah laki-laki.
2. Berdasarkan usia, diketahui bahwa 17-30 tahun 75% atau sebanyak 37 karyawan, sementara karyawan berusia 31-40 tahun sebanyak 10 atau 18%, sedangkan usia >40 tahun ada 3 karyawan atau 7%. Artinya sebagian besar yang mengisi kuesioner adalah responden yang memiliki usia 17-30 tahun.
3. Berdasarkan jabatan, diketahui bahwa staf manajemen sebanyak 5 karyawan atau 11%, untuk tim produksi sebanyak 18 karyawan atau 36%, untuk tim gudang sebanyak 6 karyawan atau 12%, dan tim *waiter* sebanyak 21 karyawan atau 41
4. Berdasarkan lama bekerja, diketahui bahwa karyawan yang bekerja <1 tahun sebanyak 30%, 1-2 tahun sebanyak 12%, 2-3 tahun sebanyak 18%, dan >3 tahun sebanyak 40%.
5. Berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa karyawan dengan pendidikan SMP sebanyak 32%, SMA/ SMK sebanyak 62%, dan S1 sebanyak 6%

Uji statistik deskriptif

1. Audit operasional mendapat nilai maksimum 50, nilai minimum 26, dan nilai mean 41,94 dengan 10 pertanyaan dari 50 responden
2. Kinerja keuangan mendapat nilai maksimum 25, nilai minimum 7 dan nilai mean 19,38 dengan 5 pertanyaan dari 50 responden
3. Kualitas pelayanan mendapat nilai maksimum 50, nilai minimum 30, dan nilai mean 45,08 dengan 10 pertanyaan dari 50 responden

Tabel 1. deskriptif statistics

Descriptive Statistics					
	N	Mini mum	Maxim um	Mea n	Std. Deviation
Audit operasional	50	26	50	41.94	6.202
Kinerja keuangan	50	7	25	19.38	3.927
Kualitas pelayanan	50	30	50	45.08	5.569
Valid N (listwise)	50				

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 26 (2022)

Uji kualitas data

Uji validitas

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini adalah jumlah sampel. Pada kasus tingkat materialitas jumlah sample (n) = 50 dan besarnya df dapat dihitung $50-2 = 48$ dengan $df = 48$ dan $\alpha = <0,05$ didapat r tabel = $> 0,2787$. Tabel berikut menunjukkan hasil uji validitas dari empat variabel untuk 50 responden. Berdasarkan pengambilan data untuk audit operasional, kinerja keuangan dan kualitas pelayanan dinyatakan item yang valid karena r hitung $> r$ tabel.

Uji realibilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Pengukuran realibilitas dilakukan menggunakan uji statistik *cronbach alpha* (α). Jika suatu konstruk atau variabel memiliki nilai *cronbach alpha* > 0.60 maka dapat diartikan bahwa konstruk atau variabel tersebut reliabel. Tabel berikut menunjukkan hasil uji realibilitas terhadap 50 responden.

Berdasarkan pengambilan data menunjukkan nilai *cronbach's* atas variabel audit operasional 0,892, kinerja keuangan 0,899, dan kualitas pelayanan 0,931. Dengan demikian, dapat disimpulkan pernyataan reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Uji asumsi klasik

Uji normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	482.802.242
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.065
	Negative	-.099
Test Statistic		.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

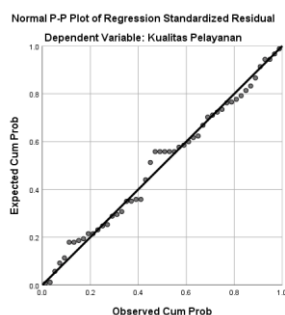
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data primer diolah dengan SPSS26 (2022)



Sumber: data primer diolah dengan SPSS26 (2022)

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat nilai Asymp, Sig. (2-tailed) sebesar 0.200 nilai tersebut > 0,05 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai residual dalam data yang digunakan di penelitian ini terdistribusi normal. Berdasarkan gambar 4.1 diatas, dapat dilihat penyebaran disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Pengujian normalitas data juga dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka model regresi memenuhi asumsinormalitas.

Uji multikolonieritas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolonieritas Coefficients^a

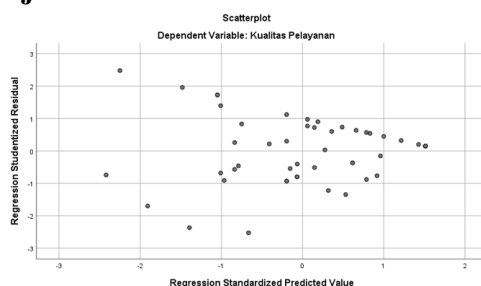
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Audit Operasional Kinerja Keuangan	.773	1.294
	.773	1.294

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 26 (2022)

Dari hasil tabel 3 perhitungan nilai *tolerance* masing-masing variabel tidak kurang dari nilai 0,10 dan hasil perhitungan *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel yang terkena gejala mulikolonieritas atau terbebas dari multikolonieritas.

Uji heterekodestisitas



Tabel 4. Hasil Uji White

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595 ^a	.353	.280	2.870.628

a. Predictors: (Constant), X1X2, Audit Operasional, X2_KUADRAT, Kinerja Keuangan, X1_KUADRAT

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan. Berdasarkan hasil analisis tabel 4.13 diatas dapat dilihat tidak terjadi heteroskedastisitas, nilai R Square =0,353, *Chi square* hitung = N x R Square (50 x 0,353 = 17,65), *chi square* tabel (df = n-1 = 50 - 1= 49) dan a=0,05, maka *chi square* hitung < *chi square* tabel (17,65 < 66,3386), maka bisa disimpulkan bahwa data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

Uji hipotesis

Koefisiensi determinasi

Tabel 5. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.498 ^a	.248	.216	4.930

a. Predictors: (Constant), Kinerja Keuangan, Audit Operasional

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 5 di atas, besarnya R square adalah 0,248 hal ini berarti 24,8% variabel dependen kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel independen yang audit operasional dan kinerja keuangan sedangkan sisanya 75,2% dijelaskan oleh variabel lainnya. Nilai *standar error of the estimate* yang diperoleh 4,930. Dimana semakin kecil nilai *standar error of the estimate* akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

Uji F

Tabel 6 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	377.500	2	188.750	7.767	.001 ^b
	Residual	1.142.180	47	24.302		
	Total	1.519.680	49			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Keuangan, Audit Operasional

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel 4.15 kriteria uji F yang telah ditentukan, oleh karena itu F hitung > dari F tabel (7,767 > 3,191) dan tingkat signifikansi <0,05 maka keputusan yang di ambil adalah Ho ditolak dan Ha diterima.

Uji t

Uji statistik t dilakukan untuk melihat apakah variabel *independen* secara individu memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel *dependen*, serta untuk membuktikan variabel mana yang lebih dominan, hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.16 jika normalitas lebih kecil dari 0,05 maka Ho di terima dan menolak Ha dan memperoleh t tabel = 2,012

Tabel 7. Hasil Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	25.552	5.004		
Audit Operasional	.356	.129	.397	2.759	.008
Kinerja Keuangan	.236	.204	.167	1.159	.252

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 26 (2022)

Berdasarkan tabel 4.16 variabel audit operasional memiliki nilai signifikan sebesar 0,008 nilai ini < 0,05. Hasil t terhitung 2,759 > t tabel 2,012. Sehingga dapat disimpulkan audit operasional berpengaruh positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. variabel kinerja keuangan memiliki nilai signifikan sebesar 0,252 nilai ini > 0,05. Hasil t terhitung 1,159 < t tabel 2,012. Sehingga dapat disimpulkan audit operasional berpengaruh positif dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Uji analisis regresi linier berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	25.552	5.004		
Audit Operasional	.356	.129	.397	2.759	.008
Kinerja Keuangan	.236	.204	.167	1.159	.252

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 26 (2022)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Interpretasi atas persamaan regresi diatas adalah sebagai:

1. Konstanta 25.552 artinya jika audit operasional (X1), dan kinerja keuangan (X2) sebesar 0 maka kualitas pelayanan (Y) akan bertambah sebesar 25.552
2. Koefisien regresi variabel audit operasional sebesar 0.356 di artikan bahwa setiap adanya perubahan 1% audit operasional, maka dapat mengurangi kualitas pelayanan 0.356. Koefisien regresi tersebut memiliki nilai positif artinya hubungan positif antara variabel audit operasional terhadap kualitas pelayanan
3. Koefisien regresi variabel kinerja keuangan sebesar 0.236 diartikan bahwa setiap adanya perubahan 1% kinerja keuangan, maka dapat menambah kualitas pelayanan 0.236. koefisien regresi tersebut memiliki nilai positif artinya terdapat hubungan positif antara variabel kinerja keuangan terhadap kualitas pelayanan

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Audit operasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa struktur organisasi, perencanaan dan pengawasan dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Dari sisi kualitas yang di berikan untuk konsumen dan untuk yang ada di dalam perusahaan tersebut.
2. Kinerja kuangan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Walaupun dalam penelitian ini kinerja kuangan tidak berpengaruh signifikansi terhadap kualitas pelayanan, namun kinerja kuangan dipandang penting dalam penghasilan kualitas suatu pelayanan dari setiap karyawan dan dapat di rasakan hasilnya untuk semua aspek. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja kuangan dalam perusahaan maka semakin baik pula hasil kualitas pelayanan yang di dapat.

3. Audit operasional dan kinerja keuangan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dari kedua variabel independen audit operasional dan kinerja keuangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, & Luvita, I. (2019). <http://repository.dharmawangsa.ac.id>. *Audit operasional*, 1-18.
- Aljana, B. T., & Purwanto, A. (2017). PENGARUH PROFITABILITAS, STRUKTUR KEPEMILIKAN DAN KUALITAS AUDIT TERHADAP MANAJEMEN LABA (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2013-2015). *Teori Keagenan*, 6(2337-3806), 1-10.
- Ariani, D. R., Ratnasari, S. L., & Tanjung, R. (2020). PENGARUH MOTIVASI, LINGKUNGAN KERJA, DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SUPER BOX INDUSTRIES. *Kinerja Karyawan*, 9, 1-13.
- Asmana, A. (2018, Januari 1). Pengertian Akuntansi, Manfaat, Dan Ruang Lingkup Akuntansi. *ruang lingkup akuntansi*, p. 10.
- BLH. (2020, AGUSTUS 19). <https://accounting.binus.ac.id/2020/08/19/audit-operasional-dan-tahapannya/>. *Audit Operasional dan Tahapannya*, p. 64.
- Destriana, N. (2015). Pengaruh Debt To Equity Ratio, Dividen, and Faktor Non Keuangan Terhadap Agency Cost. *Teori Keagenan*, 17(1410-9875), 1-9.
- Edwina, O. (2012). PERANAN AUDIT OPERASIONAL DALAM PERUSAHAAN TEH WANGI PENDAWA LIMA. *Audit operasional*, 1-17.
- Fahmi, & Simarmata, O. H. (2018). PENGARUH KINERJA KEUANGAN (ROA) DAN UKURAN PERUSAHAAN (SIZE) TERHADAP NILAI PERUSAHAAN (PER) PT. INDOFOOD SUKSES MAKMUR Tbk. *Kinerja keuangan*, 1-17
- Fahmi, D., & Sugiyanto. (2014, Oktober 4). Pengaruh audit operasional dan jumlah toko terhadap penjualan pada PT. Indofood fritolay makmur cabang bekasi. *Audit operasional*, 2 No. 4, 1-25.
- Firdaus, J. P. (2018). "Pengaruh Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Wilayah Drektral Jendral Perbendaharaan Provinsi Nusa Tenggara Barat,". *Kinerjakerja karyawan*, 1-7.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Gie. (2020, Agustus 4). <https://accurate.id/akuntansi/pengertian-kinerja-keuangan/>. Retrieved Agustus 4, 2020, from Accurate, Kinerja Keuangan: <https://accurate.id/akuntansi/pengertian-kinerja-keuangan/>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harys. (2020, Agustus 27). Pengembangan Hipotesis. <https://www.jopglass.com/hipotesis-penelitian/>, p. 1.
- Hidayat, A. (2016, Januari 01). Variabel penelitian. <https://www.statistikian.com/2012/10/variabel-penelitian.html>, p. 2.

- Hidayat, D., & Permana, Y. (2013, Oktober 1). Audit Internal Pendapatan Terhadap Laba Perusahaan Retail Studi Pada PT. Hero Supermarket, Tbk. *Audit Operasional, Jurnal ilmiah akuntansi, Universitas Pamulang*, 1-14.
- Hijayati, R. A., AR, M. D., & Husaini, A. (2014). ANALISIS AUDIT OPERASIONAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFISIENSI, EFEKTIVITAS, DAN EKONOMISASI BAGIAN PRODUKSI (Studi pada PT. Semen Gresik (Persero)). *Audit operasional*, 12, 1-10.
- Irawan, A., & Iqsan, M. N. (2012). Analisis kualitas pelayanan rumah makan mahkota dengan penerapan metode quality function deployment (QFD). *Kualitas pelayanan*(1858-4993), 1-22.
- Jashevva, P. D., Fuad, M., & Salman, M. (2021). PENGARUH KINERJA KEUANGAN TERHADAP HARGA SAHAM PERUSAHAAN FOOD AND BEVERAGE YANG TERDAFTAR DI BEI. *Kinerja Keuangan*, 2(2), 1-17
- Kotabe, & Kothari. (2016). *Bisnis internasional dalam kemajuan era informasi dan digital dalam riset bisnis internasional*. Emerald: Emerald group.
- Kotler, Imanuel, B. H., & Tanoto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. *Kualitas pelayanan*, 1-8.
- Kurniasih, & Maharani, M. (2020). <http://repository.stei.ac.id>. *Kineja keuangan*, 1-34.
- Kusumo. (2022, Januari 22). Metode jenis penelitian. *Penelitian kausal*, p. 1.
- Luthans. (2014). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Manuaba, I. A., & RM, K. M. (2019). Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Pengaruh Audit Operasional*, 28(1), 322-350.
- Maulana, J. (2018). PENGARUH AUDIT OPERASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT POS INDONESIA (PERSERO). *Audit operasional terhadap kualitas pelayanan*, 1-18.
- Muliani, L. E., Yuniart, G. A., & Sinarwati, K. (2014). PENGARUH KINERJA KEUANGAN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN PENGUNGKAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI. *Kinerja keuangan*, 2, 1-10.
- Pattinama, G. L., & Leunupun, P. (2021). PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA PERHOTELAN DI KOTA AMBON. *Perkembangan persaingan dunia bisnis*, 15, 1-23.
- Permatasari, A., Fachruzzaman, & Abdullah. (2018). PENGARUH EFEKTIVITAS AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL DAN PROFESIONALISME APARATUR PENGELOLA KEUANGAN TERHADAP KUALITAS LAPORAN KEUANGAN RUMAH SAKIT. *Audit Operasional*, 8, 1-10
- Pravitasari, N. E., Diana, N., & Sudaryanti, D. (2021). PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *AUDIT OPERASIONAL*, 1-17.
- Ramadona, & Putri, U. (2016). <http://eprints.umpo.ac.id>. *Teori keagenan*, 1-13.
- Ratih. (2020, Agustus 17). <https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan/>. <http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf>, p. 1.
- Ruhiyat, E. (2014, Oktober 4). Intellectual Capital Mempengaruhi Nilai Perusahaan Melalui Kinerja Keuangan. *Kinerja keuangan, Jurnal ilmiah akuntansi, Universitas Pamulang*, 1-35.
- Sedarmayanti. (2014). *Intermestik sebagai pendekatan studi hubungan internasional*. Sidoarjo: LeutikaPrio.

- Setiawan, I. (2016, Januari 01). Pengaruh Modal Kerja terhadap Rentabilitas pada PT. Ades Waters Indonesia Tbk. Jakarta Selama Periode 2002-2009. *Kinerja keuangan, jurnal ilmiah akuntansi, Universitas Pamulang*, 1-19.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukma, A. (2014). Analisis Pengaruh Rencana Strategis terhadap Kinerja Perusahaan PERTAMINA Geothermal Energy. *Kinerja keuangan*, 1-14.
- Suraya, A. (2016). Analisis Rasio Keuangan Dalam Hubungannya Dengan Kinerja Keuangan Dan Pertumbuhan Perusahaan (Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Konsultan Pajak PT.Bina Fiscal Indonesia). *Kinerja keuangan*(2339-0686), 1-18.
- Suyonto, & Maulana. (2020). <http://repository.um-surabaya.ac.id>. *Audit operasional*, 1-20.
- Syafira, N. (2021). Kinerja keuangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tangerang Selatan Tahun 2017-2019 dengan Konsep Value for Money. *kinerja keuangan*, 1-10.
- Tebety, A. S., AR, M. D., & Atmanto, D. (2013). PENERAPAN AUDIT OPERASIONAL UNTUK MENILAI EFISIENSI, EFEKTIVITAS, DAN EKONOMISASI BAGIAN PRODUKSI (Studi pada PG. Meritjan (Persero) Kediri). *AUDIT OPERASIONAL*, 1-11.
- Tjiptono, F., & LS, Y. (2016). <http://repository.unpas.ac.id>. *Kualitas pelayanan*, 1-21.