

ABSTRAK

FITRIANI 2024. Pengaruh Pengendalian internal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Positif Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Dg. Maklassa dan Sitti Nurbaya

Penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal dan kualitas pelayanan terhadap citra positif perusahaan umum daerah air minum tirta jeneberang Kabupaten Gowa. Sampel ini diambil dari Kantor PERUMDA Kabupaten Gowa. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert.

Hasil penelitian menunjukkan data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 27 mengenai pengaruh pengendalian internal dan kualitas pelayanan terhadap citra positif pada pelanggan PDAM yang telah di bahas dari bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan penting yaitu pengendalian internal dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra positif perusahaan. Pengendalian internal dan kualitas pelayanan harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan karena dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa pengendalian internal dan kualitas pelayanan yang ada sudah cukup stabil dan efisien untuk memberikan citra positif pada perusahaan.

Kata kunci : Pengendalian Internal, Kualitas Pelayanan, Citra Positif

ABSTRACT

FITRIANI 2024. *The Influence of Internal Control and Service Quality on the Positive Image of the Regional Public Drinking Water Company (PERUMDA) Tirta Jeneberang, Gowa Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Dg. Maklassa and Sitti Nurbaya.*

This research is a type of quantitative research with the aim of finding out the influence of internal control and service quality on the positive image of the regional public company Tirta Jeneberang drinking water, Gowa Regency. This sample was taken from the Gowa Regency PERUMDA Office. The type of data used in this research is quantitative data obtained from distributed questionnaires and is related to the problem being studied. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this research, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this research uses the Likert scale method.

The results of the research show data using statistical calculations through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 27 application regarding the influence of internal control and service quality on the positive image of PDAM customers which has been discussed in the previous chapter, so the author draws an important conclusion, namely internal control and service quality has a positive and significant effect on the company's positive image. Internal control and service quality must be maintained and further improved because it can be seen from the research results that existing internal control and service quality are stable and efficient enough to provide a positive image for the company.

Keywords: *Internal Control, Service Quality, Positive Image*