

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Pengaji	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Batasan Masalah.....	8
E. Manfaat penelitian.....	8
F. Penegasan Istilah.....	9

BAB II: KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Audit.....	12
B. Audit Operasional	15
C. Efektivitas Penjualan.....	18
D. Pelayanan Konsumen.....	20
E. Penelitian Terdahulu.....	22
F. Kerangka Konseptual.....	29
BAB III: METODE PENELITIAN.....	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Kehadiran Peneliti.....	32
D. Data dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Uji Keabsahan Data.....	40
H. Tahap-Tahap Penelitian	41
BAB IV: HASIL PENELITIAN	46
A. Gambaran Umum Penelitian.....	46
1. Profil Perusahaan	46
2. Dasar Hukum	47
3. Maksud dan Tujuan.....	48
4. Visi dan Misi Perusahaan.....	48

5. Moto Perusahaan	49
6. Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	50
7. Tugas Pokok dan Fungsi	50
8. Struktur Organisasi	52
9. Data Informan	53
10. Lokasi Usaha	54
11. Pemasaran	54
B. Temuan Penelitian	54
BAB V: PEMBAHASAN	69
A. Pelaksanaaan Audit Operasional atas Penjualan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.....	69
B. Pelaksanaan Audit Operasional atas Pelayanan Konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung	70
C. Audit Operasional untuk menilai Efektivitas Penjualan dan Pelayanan Konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung	72
BAB VI: PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	