

DAFTAR REFERENSI

- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran* (ALFABETA).
- Agoes, S. (2017). *Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik* (5th ed.). Salemba Empat.
- Aprilia, N. R. (2016). *Pengaruh Audit Operasional Dan Pendelihan Internal Terhadap Kinerja Perusahaan* (Studi Kasus Pada Hotel Inna Bali). *Kajian Akuntansi, Volume 16, No. 1, Tahun 2016*, 69–84. https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/kajian_akuntansi/article/view/2615
- Bayangkara, I. (2016). *Audit Manajemen Prosedure dan Implementasi*. Salemba Empat.
- Br Purba, R. H. (2021). *Kualitas Audit & Deteksi Korupsi*. Merdeka Kreasi. merdekakreasi.co.id
- COSO, C. of S. O. (2013). *Internal Control - Integrated Framework/The Treadway Commission*. Executive Summary.
- Dewi, N. L. (2021). *Pengaruh sistem pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik berkelanjutan*. 20, 99–106.
- Dwi, R. (2020). *PT Prima Kencana Dinyatakan Pailit, Paguyuban Konsumen Siap Lanjutkan Pembangunan Apartemen T Plaza*. Wartakotalive.Com. <https://wartakota.tribunnews.com/2020/06/19/pt-prima-kencana-dinyatakan-pailit-paguyuban-konsumen-siap-lanjutkan-pembangunan-apartemen-t-plaza>
- Fibriyanti, Y. V. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi Pengendalian Internal*. 1(2), 42–49.
- Fitri, A. N. (2022, January 5). *Pandemi Berpengaruh Signifikan Terhadap Semakin Turunnya Permintaan Apartemen*. <https://newssetup.kontan.co.id/news/pandemi-berpengaruh-signifikan-terhadap-semakin-turunnya-permintaan-apartemen?page=all>
- Fitriani, A., & Ngumar, S. (2016). *Peran Audit Operasional Dalam Menilai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 5(12), 1–15. *Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 5(12), 1–15.
- Gaol Ford, L. (2006). *Auditing dan Pelayanan Verifikasi* (9th ed.). Indeks.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*. (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*.
- Hendrayadi, S. (2015). *Metode Riset Kuantitatif, Teori, Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonimi Islam*. Prenada.
- Hery. (2016). *Analisis Laporan Keuangan Integrated and Comprehensive*. Grasindo.
- Idrus, D. S. Al. (2019). *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian* (A. S. MM (ed.)). Media Nusa Creative. <https://doi.org/www.mncpublishing.com>
- Junaidi Dr.Msi/Nurdiono Dr.SE. (2016). *Kualitas Audit* (P. B. Hartadi PhD (ed.)).
- Syukriyati, E., & Solikin, I. (2018). *Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal*. 6(2), 269–284.
- Kusumawati, R. (2020). *Kuasa Hukum PT Prima Kencana Laporkan Tindak Pidana Direksi PT CBMP*. Portonews Majalah Ekonomi Peduli Lingkungan. <https://www.portonews.com/2020/politik-hukum/kuasa-hukum-pt-prima-kencana-laporkan-tindak-pidana-direksi-pt-cbmp/>
- Latifah, N. (2021). *Konsep Dan Praktik Sistem Pengendallian Internal* (Y. Marlin, Tiya Arika/Alhidayah (ed.)). Insan Cendikia Mandiri. <https://doi.org/www.insancendekiamandiri.co.id>
- Maulana, J. (2018). *Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT Pos Indonesia (PERSERO)*.
- Mu'ah, Dr Hj/Masram, D. H. (2021). *Loyalitas Pelanggan : Tinjauan Aspek Kualitas Pelayana Dan Biaya Peralihan*. Zifatama Publisher.
- Prawiranega, B. (2018). *Analisis Peran Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Intern Penjualan Pada Pd. Acb Banjarasari*. *Jurnal Edukasi (Ekonomi, Pendidikan Dan Akuntansi)*, 5(2), 143–152. <https://doi.org/10.25157/je.v5i2.962>
- Priyadi, I. H. (2020). *Auditing Konsep dan Teori Pemeriksaan Akuntansi Oleh Akuntan Publik* (A. Wafi (ed.)). Duta Media Publishing.
- Priyatno, D. (n.d.). *SPSS 22 : pengolahan data terpraktis*. Andi Offset.
- Rahmat, Abdul/Seriwati, G. (2020). *Audit Dan Kapasitas Auditor Era Covid 19*.
- SKM, S. (2016). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit* (Mash (ed.)). <https://doi.org/www.leutikaprio.com>

- Sudarmanto, Eko/Krisnawati, Astrie/Purba, Sukarman/Revida, Erika/Kadar, Muhammad Gafur/Yasmi/Aulia, Triana Zuhrotun/Rahmawati, Ima/Fajrillah/Simanjuntak, Mariana/Simarmata, Janner/Widijanto, Hermadi/Purba, Bonaraja/Hasyadi, Kholiq/Samulano, Affino/Yendria, D. (2021). *Sistem Pengendalian Internal* (R. Watrianthos (ed.)). Yayasan Kita Menulis. <https://doi.org/kitamenulis.id>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&d*. ALFABETA CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Syamsul Huda, I. Y. P. (2017). *Analisis Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan. (Studi Kasus Pasa PT. Jiwasraya (PERSERO) REGIONAL OFFICE II - BANDUNG)*. 2(01), 233–246.
- Tadeko, N. (2017). *Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (Survey Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai)*. *Katalogis*, 5(2), 104–115. <https://media.neliti.com/media/publications/157660-ID-pengaruh-sistem-pengendalian-intern-peme.pdf>
- Ternando, G., Susena, K. C., Ekonomi, F., & Bengkulu, U. D. (2018). *Jurnal Akuntansi-JAZ Juni 2018 Jurnal Akuntansi-JAZ Juni 2018*. 1(1), 57–69.
- Thian, D. A. M. (2021). *Dasar-dasar Auditing, Integrated and Comprehensive Edition* (L. Mayasari (ed.)).
- Tjiotono/Fandy/Diana, A. (2003). *Total Equity Management*. Andi Offset.
- Tunggal, A. W. (n.d.). *Internal Auditing* (Lima). BPFE.
- Veronica, D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Wakhyudi. (2018). *Soft Control : Aspek Himanisme Dalam Sistem Pengendalian Internal (Pertama)*. Diandra Kreatif. <https://doi.org/www.diandracreative.com>
- Zamzami, Faiz/Faiz, A. (2018). *Audit Internal, Konsep Dan Praktik* (Siti (ed.)). Gadjah Mada University Press. <https://doi.org/ugmpress.ugm.ac.id>