

ABSTRAKSI

Adanya persaingan yang semakin ketat dalam industri retail komputer menyebabkan perusahaan harus memiliki suatu senjata ampuh yang dapat menarik perhatian konsumen dan memenuhi harapan pelanggan. Untuk itu, diperlukan adanya suatu sistem pengendalian manajemen yang merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan untuk mencapai tujuan perusahaan. Adanya sistem pengendalian yang baik dalam perusahaan dapat memastikan bahwa anggota perusahaan bertindak dan memiliki keinginan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

UD "X" merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang retail komputer yang memiliki 5 retail yang tersebar di Surabaya. UD "X" menerapkan *tight action control* dengan penekanan pada *administrative constraints* dan *action accountability*. Sedangkan penerapan *tight result control* ditekankan pada pendefinisian dimensi kinerja, pengukuran kinerja, dan penetapan target kinerja. Berdasarkan pada *tight action control* dan *tight result control* yang diterapkan oleh UD "X", maka pembuatan skripsi ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana peranan *action and result control tightness* dalam meningkatkan kualitas layanan pada UD "X".

Action control and result control tightness yang diterapkan oleh UD "X" dapat dilihat dari kemampuan *tight action control* dan *tight result control* dalam meningkatkan kualitas layanan yang membawa dampak positif, yaitu tercapainya tujuan perusahaan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi diantara retail-retail komputer yang lain. Temuan dari penelitian, menunjukkan bahwa *tight action control* dan *tight result control* dapat meningkatkan kualitas layanan pada UD "X".