

**PERANAN *MANAGEMENT CONTROL SYSTEM* DALAM
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN UNTUK MENCAPAI
CUSTOMER SATISFACTION
PADA CV. X DI PALU**

OLEH :
RAYMOND CHRISTIANTO WONGKAR
JURUSAN AKUNTANSI

PEMBIMBING:
DR. DRA.EC. RIA SANDRA ALIMBUDIONO M.SI

ABSTRAK

Tingginya tingkat persaingan pasar menyebabkan perusahaan diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik untuk dapat unggul dalam bersaing. Dalam mempertahankan keberlanjutan perusahaan di masa yang akan datang, maka diperlukan *management control systems* dalam usaha untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan *customer satisfaction*. *Management Control Systems* yang baik mampu menyelaraskan perilaku para pekerja agar sesuai dengan harapan dan tujuan perusahaan. Penelitian ini menggunakan CV. X sebagai objek penelitian. CV. X merupakan perusahaan dagang otomotif yang bergerak dalam bidang penjualan motor, bengkel, dan *sparepart*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih mendalam mengenai peranan *management control systems* dalam menjaga kualitas pelayanan untuk mencapai *customer satisfaction* bagi pelanggan CV. X di Palu. Dari hasil penelitian yang dilakukan ditemukan adanya penerapan beberapa *management control systems* yang masih membutuhkan penyempurnaan. Evaluasi yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk dapat mencapai kinerja maksimal dan memperoleh kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *management control systems*, *customer satisfaction*, kualitas layanan