

ABSTRAK

Intensitas persaingan usaha yang semakin kompetitif menuntut para pelaku usaha untuk semakin kreatif dan inovatif dalam menawarkan produk barang dan jasa yang dihasilkan kepada konsumen. Kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sejarah masyarakat mendorong terjadinya pengembangan kualitas layanan (*service quality*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh biaya penilaian dan biaya pencegahan terhadap laba usaha jasa *laundry* di kecamatan Sidoarjo. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 orang pemilik usaha jasa laundry. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang terdiri dari tiga variabel yaitu biaya penilaian (X_1), biaya pencegahan (X_2) serta laba (Y).

Hasil nilai t_{hitung} dalam penelitian ini sebesar 3.179 > dari t_{tabel} 2052 dan nilai signifikansi 0.004 < 0.05, dapat disimpulkan menolak H_0 dan menerima H_a , sedangkan untuk biaya pencegahan berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5.954 > dari t_{tabel} 2052 dan nilai signifikansi 0.000 < 0.05, dapat disimpulkan menolak H_0 dan menerima H_a .

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah biaya penilaian dan biaya pencegahan baik secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif terhadap laba usaha jasa *laundry* di kecamatan Sidoarjo.

Kata Kunci : Biaya Kualitas dan Laba