

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS AUDIT
TERHADAP KEPUASAN KLIEN
(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat daerah Surakarta, DIY dan
Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

HARYADI

B 200 130 305

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS
AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN**

**(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat daerah Surakarta, DIY dan
Semarang)**

Oleh:

HARYADI
B 200 130305

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:
Dosen Pembimbing,



(Drs. Suyatmin Waskito Adi, M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS
AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN

(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat daerah Surakarta, DIY dan Semarang)

Yang ditulis oleh:

HARYADI
B 200 130305

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Sabtu, 13 Oktober 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Susunan Dewan Penguji :

1. Drs. Suyatmin Waskito Adi, M.Si
Ketua Dewan Penguji
2. Dr. Noer Sasongko, M.Si, Ak
Anggota I Dewan Penguji
3. Dr. Triyono, M. Si
Anggota II Dewan Penguji



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, M.M)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **HARYADI**
NIRM : **B200130305**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT
KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN
KLIEN (Studi Empiris pada Bank Perkreditan
Rakyat daerah Surakarta, DIY dan Semarang)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 13 Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,

(Haryadi)

HALAMAN MOTTO

“Allah tempat meminta segala sesuatu”
(al-ikhlas : 4)

“Kerahkan hati, pikiran dan jiwamu ke dalam aksimu yang sekecil sekalipun.
Inilah rahasia kesuksesan”
(Swami Sivananda)

“Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak ketahui ”
(Aristotle Onassis)

“Agar sukses, kemauanmu untuk berhasil harus lebih besar dari ketakutanmu akan
kegagalan”
(Bill Cosby)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis sederhana dari penulis ini, dengan kerendahan hati dan kesabaran kami persembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan karunia-Nya.
- ❖ Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi panutan umatnya.
- ❖ Bapak Ibu saya yang sangat saya sayangi dan saya banggakan, yang telah merawat dengan penuh kasih sayang.
- ❖ Kakak saya dan keluarganya yang saya cintai.
- ❖ Spesial kepada sahabat Windy Wira dan Arief yang saya banggakan atas doa, dan perjuangannya yang telah membimbing penulis sampai seperti saat ini.
- ❖ Untuk saudara-saudara yang telah memberikan motivasi dan dukungan.
- ❖ Untuk teman-teman kelas h akuntansi angkatan 2013 terimakasih telah menjadi teman yang baik.
- ❖ Terimakasih teman-teman atas bantuan dan dukungannya selama ini.
- ❖ Almamaterku yang selalu kubanggakan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil‘alamiin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Sang Pencipta Alam Semesta atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini. Judul skripsi mengenai **“ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat daerah Surakarta, DIY dan Semarang)”** yang mana merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Sarjana (S1) Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta telah selesai disusun.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak telah ikut membantu lancarnya proses penulisan skripsi ini, dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, dan kemudahan untuk semuanya.
2. Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan pencerahan pada umat manusia.
3. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan semangat hingga sekaarang.
4. Bapak Dr. Syamsudin, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak Dr. Fatcan Achyani, SE, MSi. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Dr. Triyono, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberi saran-saran kepada penulis selama kuliah.
7. Bapak Drs. Suyatmin Waskito Adi, M.Si. selaku pembimbing skripsi yang telah banyak membantu proses penyelesaian skripsi ini serta nasehat yang diberikan sehingga dapat selesai.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
9. Sahabat-sahabatku terimakasih doa kalian.
10. Teman-teman kelas H Akuntansi 2013 terima kasih atas semua bantuan dan dukungan hingga tercapainya cita-cita ini selama kita menuntut ilmu bersama dan telah menjadi teman selama ini.

Tidak ada yang sempurna di dunia ini, begitu pula dengan skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan skripsi ini agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa mendatang.

Surakarta, 13 Oktober 2018

Haryadi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
1. Teori Persepsi	11
2. Kepuasan klien	15
3. Kualitas audit.....	17
4. Pengalaman melakukan audit	19
5. Memahami industri klien.....	20

6. Responsif atas kebutuhan klien	21
7. Taat standar umum	22
8. Keterlibatan pimpinan KAP	23
9. Keterlibatan komite audit	24
10. Reputasi KAP	25
11. Kualitas audit dan kepuasan klien	27
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Teoritis	35
D. Pengembangan Hipotesis	37
1. Pengaruh Pengalaman Melakukan Audit Terhadap Kepuasan klien	37
2. Pengaruh Memahami Industri Klien Terhadap Kepuasan Klien	37
3. Pengaruh Responsif Atas Kebutuhan Klien Terhadap Kepuasan Klien	38
4. Pengaruh Taat Standar Umum Terhadap Kepuasan Klien	38
5. Pengaruh Keterlibatan Pimpinan KAP Terhadap Kepuasan Klien	39
6. Pengaruh Keterlibatan Komite Audit Terhadap Kepuasan Klien	39
7. Pengaruh Reputasi KAP Terhadap Kepuasan Klien	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	42
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	42
C. Jenis data dan Sumber Data	45
D. Teknik Pengumpulan Data	46
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	47
F. Model dan Teknik Analisis Data	52

1. Uji Instrumen	53
a. Uji Validitas	53
b. Uji Reliabilitas.....	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	54
a. Uji Normalitas.....	54
b. Uji Multikolinieritas.....	55
c. Uji Heteroskedastisitas.....	55
3. Uji Hipotesis	56
a. Analisis Regresi Linier Berganda	56
b. Uji F(Uji Ketepatan Model).....	57
c. Uji Signifikan Parameter Individual(Uji Statistik t)	58
d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	60
B. Gambaran Umum Responden	63
C. Metode Analisis Data.....	66
1. Hasil uji Instrumen.....	66
a. Uji Validitas	66
b. Uji Reliabilitas	72
2. Uji Asumsi Klasik.....	73
a. Uji Normalitas.....	73
b. Uji Multikolinieritas.....	74
c. Uji Heterokedastisitas.....	75
3. Uji Hipotesis	76
a. Uji Regresi Linear Berganda.....	76
b. Uji F	78
c. Uji t.....	78
d. Uji R^2	82

D. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	90
B. Keterbatasan Penelitian.....	91
C. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	36

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Ringkasan Penelitian.....	33
Tabel III.1 Populasi Sasaran yang Menjadi Obyek Penelitian.....	42
Tabel IV.1 Jumlah Sampel.....	61
Tabel IV.2 Distribusi Persebaran Kuesioner.....	36
Tabel IV.3 Distribusi Responden Menurut Usia.....	63
Tabel IV.4 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	63
Tabel IV.5 Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	64
Tabel IV.6 Distribusi Responden Menurut Jabatan.....	65
Tabel IV.7 Distribusi Responden Menurut Lama Bekerja.....	65
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Pengalaman Melakukan Audit.....	66
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Memahami Industri Klien.....	67
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Responsif Atas Kebutuhan Klien.....	68
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Taat Standar Umum.....	68
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Keterlibatan Pimpinan KAP.....	69
Tabel IV.13 Hasil Uji Validitas Keterlibatan Komite Audit.....	70
Tabel IV.14 Hasil Uji Validitas Reputasi KAP.....	70
Tabel IV.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Klien.....	71
Tabel IV.16 Hasil Uji Reabilitas.....	72
Tabel IV.17 Hasil Uji Normalitas.....	73

Tabel IV.18 Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel IV.19 Hasil Uji Heterokedatisitas.....	75
Tabel IV.20 Hasil Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel IV.21 Hasil Uji F.....	79
Tabel IV.22 Hasil Uji t.....	79
Tabel IV.23 Hasil Uji R ²	82

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Identitas Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Variabel Pengalaman Melakukan Audit
- Lampiran 4 : Tabulasi Variabel Memahami Industri Klien
- Lampiran 5 : Tabulasi Variabel Responsif Atas Kebutuhan Klien
- Lampiran 6 : Tabulasi Variabel Taat Standar Umum
- Lampiran 7 : Tabulasi Variabel Keterlibatan Pimpinan KAP
- Lampiran 8 : Tabulasi Variabel Keterlibatan Komite Audit
- Lampiran 9 : Tabulasi Variabel Reputasi KAP
- Lampiran 10 : Tabulasi Variabel Kepuasan Klien
- Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas Pengalaman Melakukan Audit
- Lampiran 12 : Hasil Uji Validitas Memahami Industri Klien
- Lampiran 13 : Hasil Uji Validitas Responsif Atas Kebutuhan Klien
- Lampiran 14 : Hasil Uji Validitas Taat Standar Umum
- Lampiran 15 : Hasil Uji Validitas Keterlibatan Pimpinan KAP
- Lampiran 16 : Hasil Uji Validitas Keterlibatan Komite Audit
- Lampiran 17 : Hasil Uji Validitas Reputasi KAP
- Lampiran 18 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Klien
- Lampiran 19 : Hasil Uji Reliabilitas Pengalaman Melakukan Audit, Memahami Industri Klien, Responsif Atas Kebutuhan Klien, dan Taat Standar Umum
- Lampiran 20 : Hasil Uji Reliabilitas Keterlibatan Pimpinan KAP, Keterlibatan Komite Audit, Reputasi KAP, dan Kepuasan Klien
- Lampiran 21 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 22 : Hasil Uji Multikolinieritas
- Lampiran 23 : Hasil Uji Heterokedastitas
- Lampiran 24 : Hasil Uji Statistik (Uji F) dan Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 25 : Hasil Regresi Berganda dan Uji Hipotesis (Uji t)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini yaitu auditor yang bekerja pada kantor akuntan publik di Surakarta, Yogyakarta dan Semarang. Penentuan sampel menggunakan purposive sampling dan memperoleh 41 responden. Data yang dikumpulkan merupakan data primer. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel memahami industri klien, keterlibatan pimpinan KAP, dan reputasi KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien, sedangkan pengalaman melakukan audit, responsive atas kebutuhan klien, taat standar umum, dan keterlibatan komite audit tidak berpengaruh kepuasan klien.

Kata kunci: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit, reputasi KAP dan kepuasan klien

ABSTRACT

The study aims to analyze the influence of client experience, industry expertise, responsiveness, technical competence, executive involvement, audit committee, and reputation to the client satisfaction. Kind of this research is survey research. The population in this study are auditors who work at Public Accounting fir, in Surakarta, Yogyakarta, and Semarang. Determination of sample using purposive sampling and get 41 respondents. The data collected was primery data. Data analysis technique using multiple regresssion analysis. The result of this study indicate that the variables industry expertise, executive involvement, and reputation have influence on the client satisfaction, while the client experience, responsiveness, technical competence, and audit commitee has no influence on the client satisfaction.

Keywords: *client experience, industry expertise, responsiveness, technical competence, executive involvement, audit committee, reputation, client satisfaction.*