

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian survei yaitu dengan mengumpulkan data primer dari sampel suatu populasi dengan menggunakan instrumen kuesioner yang diolah. Dalam penelitian ini populasi yang disasar adalah 9 Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang ada di wilayah Surakarta, Yogyakarta, dan Semarang dengan unit analisis yang diteliti adalah individu yaitu seluruh staf yang bekerja di BPR wilayah Surakarta, Yogyakarta dan Semarang. Teknik *purposive sampling* menjadi teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini. Kriteria pemilihan sampel yang digunakan yaitu:

- a. Berdasarkan pada kesediaan BPR untuk menerima permohonan pengisian kuesioner untuk penelitian ini.
- b. Responden tidak dibatasi oleh jabatan sehingga semua staf bagian keuangan, kepala keuangan, manajer keuangan, dan auditor internal yang bekerja di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dapat diikuti sertakan sebagai responden.
- c. Mempunyai pengalaman bekerja sebagai auditor internal minimal 1 tahun. Hal ini dilakukan karena auditor tersebut telah berpengalaman.
- d. Jumlah kuesioner yang dibagikan kepada BPR tersebut berdasarkan jumlah yang ditentukan oleh Bank Perkreditan Rakyat.

Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan tersebut, maka diperoleh jumlah BPR dan Staf yang memenuhi kriteria sampel yaitu 9 BPR dan 79 staf bagian keuangan, kepala keuangan, manajer keuangan, dan auditor internal.

Tabel IV.1
Jumlah Sampel

No.	Nama KAP	Wilayah	Kota	Jumlah Responden
1	PT. BPR Central Internasional	Jateng	Surakarta	7
2	PT. BPR Rejeki Insani	Jateng	Surakarta	9
3	PT. BPR Usaha Madani Karya Mulia	Jateng	Surakarta	9
4	PT. BPR Lestari Darmo Mulyo	DIY	Yogyakarta	9
5	PT. BPR Mataram Mitra Manunggal	DIY	Yogyakarta	7
6	PT. BPR Walet Jaya Abadi	DIY	Yogyakarta	12
7	PT. BPR Artha Berkah Cemerlang	DIY	Yogyakarta	12
8	PT. BPR Adil Jaya Artha	Jateng	Semarang	8
9	PT. BPR Kedung Arto	Jatengt	Semarang	6
	Jumlah Total			79

Sumber : Data primer diolah, 2018

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan maksud menyesuaikan dengan metode yang digunakan. Sesuai dengan jumlah sampel yang ditetapkan, kuesioner yang didistribusikan ke 9 BPR sebanyak 79 eksemplar dengan rincian sebagai berikut:

Tabel IV.2
Distribusi Persebaran Kuesioner

No	Nama KAP	Kota	Jumlah Kuesioner yang disebar (eksemplar)	Jumlah Kuesioner yang kembali dan dapat dianalisis (eksemplar)
1	PT. BPR Central Internasional	Surakarta	7	3
2	PT. BPR Rejeki Insani	Surakarta	9	5
3	PT. BPR Usaha Madani Karya Mulia	Surakarta	9	5
4	PT. BPR Lestari Darmo Mulyo	Yogyakarta	9	5
5	PT. BPR Mataram Mitra Manunggal	Yogyakarta	7	4
6	PT. BPR Walet Jaya Abadi	Yogyakarta	12	6
7	PT. BPR Artha Berkah Cemerlang	Yogyakarta	12	6
8	PT. BPR Adil Jaya Artha	Semarang	8	5
9	PT. BPR Kedung Arto	Semarang	6	2
Jumlah Total			79	41

Sumber : Data primer diolah, 2018

Teknik kuesioner yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa, sebanyak 79 eksemplar kuesioner yang disebar oleh peneliti dengan jumlah kuesioner yang dikembalikan dan dapat diteliti sebanyak 41 kuesioner. Jadi dalam hal ini peneliti hanya menggunakan sampel sebanyak 41 kuesioner.

B. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil penelitian berikut ini dapat diuraikan gambaran umum responden menurut umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jabatan dan lama bekerja.

1. Distribusi Responden menurut Umur

Berdasarkan hasil jawaban responden berikut ini tabel distribusi responden menurut usia.

Tabel IV.3
Distribusi Responden Menurut Usia

Tingkat Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 30 tahun	20	48,8
31-40 tahun	18	43,9
41-50 tahun	3	7,3
> 50 tahun	0	0
Jumlah	41	100

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tingkat usia, responden dalam penelitian ini mayoritas terdiri dari 20 orang (48,8%) berusia kurang dari 30 tahun, selanjutnya 18 orang (43,9%) berusia antara 31-40 tahun dan sisanya 3 orang (7,3%) berusia antara 41-50 tahun.

2. Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil jawaban responden berikut ini tabel distribusi responden menurut jenis kelamin.

Tabel IV.4
Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	24	58,5
Perempuan	17	41,5
Jumlah	41	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2018

Responden dalam penelitian ini terdiri laki-laki sebanyak 24 orang (58,5%) dan perempuan sebanyak 17 orang (41,5%).

3. Distribusi Responden menurut Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil jawaban responden berikut ini tabel distribusi responden menurut pendidikan terakhir.

Tabel IV.5
Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Diploma III	2	4,9
Sarjana (S1)	33	80,5
Sarjana (S2)	6	14,6
Jumlah	41	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2018

Ditinjau dari pendidikan terakhir, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Sarjana (S1) yaitu sebanyak 33 orang (80,5%); selanjutnya 6 orang (14,6%) berpendidikan Sarjana (S2); dan sisanya berpendidikan Diplma III (D3) sebanyak 2 orang (4,9%).

4. Distribusi Responden menurut Jabatan

Berdasarkan hasil jawaban responden berikut ini tabel distribusi responden menurut jabatan.

Tabel IV.6
Distribusi Responden Menurut Jabatan

Jabatan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Kepala Bagian Keuangan	6	14,6
Manajer Keuangan	3	7,3
Staf Keuangan	14	34,2
Auditor Internal	18	43,9
Jumlah	41	100,00

Sumber : Data primer diolah, 2018

Jabatan responden dalam penelitian ini terdiri dari Kepala bagian keuangan sebanyak 6 orang (14,6%); manajer sebanyak 3 orang (7,3%); Staf keuangan sebanyak 14 orang (34,2%); auditor internal sebanyak 18 orang (43,9%).

5. Distribusi Responden menurut Lama Kerja

Berdasarkan hasil jawaban responden berikut ini tabel distribusi responden menurut lama kerja.

Tabel IV.7
Distribusi Responden Menurut Lama Kerja

Lama Kerja	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 5 tahun	25	61,0
5-10 tahun	14	34,0
> 10 tahun	2	5,0
Jumlah	41	100

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan dari lama kerja, responden dalam penelitian ini mayoritas 25 orang (61,0%) memiliki lama kerja antara 5-10 tahun; selanjutnya 14 orang (34,0%) memiliki lama kerja kurang dari 5 tahun, dan sisanya 2 orang (5,0%) memiliki lama kerja lebih dari 10 tahun.

C. Metode Analisis Data

1. Uji Instrumen

Untuk memperoleh data berkualitas, pengujian alat ukur (instrumen) amat penting dilakukan. Sebelum dilakukan analisis data, data yang diperoleh melalui instrumen kuesioner perlu diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya.

a. Uji Validitas (*Validity Test*)

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner). Untuk mengetahui apakah masing-masing pertanyaan valid, maka nilai $r(r_{hitung})$ harus lebih besar dari r_{tabel} . Koefisien korelasi tabel yang diambil adalah $\alpha = 5\%$ dengan angka kritik 0,308.

Tabel IV.8
Hasil Uji Validitas Pengalaman Melakukan Audit

Nomor pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,761	0,308	Valid
2	0,810	0,308	Valid
3	0,837	0,308	Valid
4	0,875	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel IV.8 hasil pengolahan data di atas, maka dapat dikemukakan bahwa semua pertanyaan variabel pengalaman melakukan audit adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{tabel} untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian, semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner variabel pengalaman melakukan audit adalah valid.

Tabel IV.9
Hasil Uji Validitas Memahami Industri Klien

Nomor Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,718	0,308	Valid
2	0,664	0,308	Valid
3	0,857	0,308	Valid
4	0,649	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel IV.9 hasil pengolahan data di atas, maka dapat dikemukakan bahwa semua pertanyaan variabel memahami industri klien adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{tabel} untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian, semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner variabel memahami industri klien adalah valid.

Tabel IV.10
Uji Validitas Responsif Atas Kebutuhan Klien

Nomor Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,879	0,308	Valid
2	0,924	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel IV.10 hasil pengolahan data di atas, maka dapat dikemukakan bahwa semua pertanyaan variabel responsif atas kebutuhan klien adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{tabel} untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian, semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner variabel responsif atas kebutuhan klien adalah valid.

Tabel IV.11
Uji Validitas Taat Standar Umum

Nomor pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,421	0,308	Valid
2	0,625	0,308	Valid
3	0,530	0,308	Valid
4	0,626	0,308	Valid
5	0,735	0,308	Valid
6	0,610	0,308	Valid
7	0,650	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel IV.11 hasil pengolahan data di atas, maka dapat dikemukakan bahwa semua pertanyaan variabel taat standar umum adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{tabel} untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian, semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner variabel taat standar umum adalah valid.

Tabel IV.12
Uji Validitas Keterlibatan Pimpinan KAP

Nomor Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,797	0,308	Valid
2	0,899	0,308	Valid
3	0,877	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel IV.12 hasil pengolahan data di atas, maka dapat dikemukakan bahwa semua pertanyaan variabel keterlibatan pimpinan KAP adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{tabel} untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian, semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner variabel keterlibatan pimpinan KAP adalah valid.

Tabel IV.13
Uji Validitas Keterlibatan Komite Audit

Nomor Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,768	0,308	Valid
2	0,840	0,308	Valid
3	0,798	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel IV.13 hasil pengolahan data di atas, maka dapat dikemukakan bahwa semua pertanyaan variabel keterlibatan komite audit adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{tabel} untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian, semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner variabel keterlibatan komite audit adalah valid.

Tabel IV.14
Uji Validitas Reputasi Kantor Akuntan Publik

Nomor pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,395	0,308	Valid
2	0,849	0,308	Valid
3	0,777	0,308	Valid
4	0,777	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel IV.14 hasil pengolahan data di atas, maka dapat dikemukakan bahwa semua pertanyaan variabel reputasi kantor akuntan publik adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{tabel} untuk level signifikansi 0,05 adalah 0,308. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian, semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner variabel reputasi kantor akuntan publik adalah valid.

Tabel IV.15
Uji Validitas Kepuasan Klien

Nomor Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
1	0,765	0,308	Valid
2	0,740	0,308	Valid
3	0,679	0,308	Valid
4	0,841	0,308	Valid
5	0,677	0,308	Valid
6	0,608	0,308	Valid
7	0,691	0,308	Valid

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan Tabel IV.15 hasil pengolahan data di atas, maka dapat dikemukakan bahwa semua pertanyaan variabel kepuasan klien adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_{tabel} untuk level signifikansi 0,05 adalah

0,308. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan demikian, semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner variabel kepuasan klien adalah valid.

b. Uji Keandalan (*Reliability Test*)

Uji reliabilitas dengan cara menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel adalah:

Tabel IV.16
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengalaman Melakukan Audit	0,805	Reliabel
Memahami Industri Klien	0,692	Reliabel
Responsif Atas Kebutuhan Klien	0,761	Reliabel
Taat Standar Umum	0,704	Reliabel
Keterlibatan Pimpinan KAP	0,821	Reliabel
Keterlibatan Komite Audit	0,718	Reliabel
Reputasi KAP	0,680	Reliabel
Kepuasan Klien	0,841	Reliabel

Sumber: data primer diolah 2018

Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan *Cronbach's Alpha* sebagaimana terlihat pada tabel IV.16 menunjukkan

bahwa nilai Alpha $\geq 0,60$. Oleh karena itu dapat ditentukan bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel.

2. Pengujian Asumsi Klasik

Model regresi dalam penelitian ini dapat digunakan untuk estimasi dengan signifikan dan representatif jika model regresi tersebut tidak menyimpang dari asumsi dasar klasik regresi berupa normalitas, dan multikolinearitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Hasil uji normalitas secara lengkap disajikan pada lampiran dan secara ringkas pada tabel berikut.

Tabel IV.17
Hasil Pengujian Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,26022185
Most Extreme Differences	Absolute	,118
	Positive	,109
	Negative	-,118
Test Statistic		,755
Asymp. Sig. (2-tailed)		,618 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel IV.17 hasil uji normalitas menggunakan uji kolmogorov smirnov diketahui bahwa nilai probabilitas $> 0,05$, maka data dalam penelitian ini digolongkan data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian ini uji adanya multikolonearitas dilihat berdasarkan *Tolerance value* dan *variance inflation factor* (VIF). Hasil uji multikolinearitas dari model regresi selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.18
Hasil Estimasi Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Pengalaman Melakukan Audit	0,582	1,719	Tidak ada multikolinieritas
Memahami Industri Klien	0,479	2,087	Tidak ada multikolinieritas
Responsif Atas Kebutuhan Klien	0,537	1,861	Tidak ada multikolinieritas
Taat Standar Umum	0,722	1,384	Tidak ada multikolinieritas
Keterlibatan Pimpinan KAP	0,741	1,349	Tidak ada multikolinieritas
Keterlibatan Komite Audit	0,691	1,448	Tidak ada multikolinieritas
Reputasi KAP	0,472	2,212	Tidak ada multikolinieritas

Sumber : data primer diolah 2018

Dari tabel IV.18 dapat diketahui tidak terjadi masalah multikolinearitas dari persamaan penelitian ini. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Tolerance Value* > 0,1 dan nilai VIF < 10.

c. Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas secara singkat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.19
Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Sig (PValue)	Keterangan
Pengalaman Melakukan Audit	0,698	Tidak ada heterokedastisitas
Memahami Industri Klien	0,521	Tidak ada heterokedastisitas
Responsif Atas Kebutuhan Klien	0,387	Tidak ada heterokedastisitas
Taat Standar Umum	0,653	Tidak ada heterokedastisitas
Keterlibatan Pimpinan KAP	0,902	Tidak ada heterokedastisitas
Keterlibatan Komite Audit	0,794	Tidak ada heterokedastisitas
Reputasi KAP	0,452	Tidak ada heterokedastisitas

Sumber: data primer diolah 2018

Berdasarkan hasil tabel IV.19 tersebut di atas diketahui besarnya nilai thitung untuk masing-masing nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (α). Dengan demikian dapat disimpulkan dalam penelitian ini tidak ditemukan masalah heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Hasil analisis regresi linear berganda

Analisis ini digunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lain. Hasil pengolahan data dengan bantuan komputer program spss versi 21.0 didapatkan persamaan regresi:

Tabel IV.20
Persamaan Regresi Linier Berganda

Model	B	T	Sig (P-Value)
<i>Constant</i>	2,400	3,023	0,005
Pengalaman Melakukan Audit	-0,199	-1,864	0,071
Memahami Industri Klien	-0,444	-2,079	0,045
Responsif Atas Kebutuhan Klien	0,152	1,477	0,149
Taat Standar Umum	0,202	1,568	0,126
Keterlibatan Pimpinan KAP	0,247	3,298	0,002
Keterlibatan Komite Audit	0,108	1,245	0,222
Reputasi KAP	0,420	3,903	0,000

Sumber: data primer diolah 2018

$$KK = 2,400 - 0,199 PMA - 0,444 MIK + 0,152 RKK + 0,202 TSU + 0,247 KPK + 0,108 KKA + 0,420 RKAP + e$$

Untuk menginterpretasi hasil dari analisis tersebut, dapat diterangkan:

- 1) Konstanta sebesar 2,400 dengan parameter positif menunjukkan bahwa jika terdapat pengalaman melakukan audit, memahami industri klien,

responsif atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit dan reputasi KAP maka kepuasan klien akan meningkat sebesar 2,400%.

- 2) Koefisien regresi pengalaman melakukan audit menunjukkan koefisien yang negatif sebesar -0,199 dengan demikian dapat diketahui bahwa jika pengalaman melakukan audit meningkat maka akan menurunkan kepuasan klien sedangkan apabila pengalaman melakukan audit menurun akan meningkatkan kepuasan klien.
- 3) Koefisien regresi memahami industri klien menunjukkan koefisien yang negatif sebesar -0,444 dengan demikian dapat diketahui bahwa jika memahami industri klien meningkat maka akan menurunkan kepuasan klien sedangkan apabila memahami industri menurun akan meningkatkan kepuasan klien.
- 4) Koefisien regresi responsif atas kebutuhan klien menunjukkan koefisien yang positif sebesar 0,152 dengan demikian dapat diketahui bahwa jika responsif atas kebutuhan klien meningkat maka akan meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila responsif atas kebutuhan klien menurun akan menurunkan kepuasan klien.
- 5) Koefisien regresi taat standar umum menunjukkan koefisien yang positif sebesar 0,202 dengan demikian dapat diketahui bahwa jika taat standar umum meningkat maka akan meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila taat standar umum menurun akan menurunkan kepuasan klien.

- 6) Koefisien regresi keterlibatan pimpinan KAP menunjukkan koefisien yang positif sebesar 0,247 dengan demikian dapat diketahui bahwa jika keterlibatan pimpinan KAP meningkat maka akan meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila keterlibatan pimpinan KAP menurun akan menurunkan kepuasan klien.
- 7) Koefisien regresi keterlibatan komite audit menunjukkan koefisien yang positif sebesar 0,108 dengan demikian dapat diketahui bahwa jika keterlibatan komite audit meningkat maka akan meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila keterlibatan komite audit menurun akan menurunkan kepuasan klien.
- 8) Koefisien regresi reputasi KAP menunjukkan koefisien yang positif sebesar 0,420 dengan demikian dapat diketahui bahwa jika reputasi KAP meningkat maka akan meningkatkan kepuasan klien sedangkan apabila reputasi KAP menurun akan menurunkan kepuasan klien.

4. Uji F (Uji Ketetapan Model)

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi dengan variabel dependen dan variabel independen mempunyai pengaruh secara statistik. Hasil uji F didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel IV.21
Hasil Uji F

F _{hitung}	F _{tabel}	Sig	Keterangan
7,945	2,30	0,000	Model Fit

Sumber: data primer diolah 2018

Dari tabel IV.21 dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $7,945 > 2,30$ dengan nilai probabilitas = $0,000 < \alpha = 0,05$, menunjukkan regresi yang fit. Oleh karena itu variabel pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit dan reputasi KAP mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan klien.

5. Uji t

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui hasil uji seperti tampak pada tabel berikut:

Tabel IV.22
Hasil Uji t

Variabel	T _{-hitung}	T _{-tabel}	Sig	Keterangan
PengalamanMelakukan Audit	-1,864	2,022	0,071	H ₁ ditolak
Memahami Industri Klien	-2,079	2,022	0,045	H ₂ diterima
Responsif Atas Kebutuhan Klien	1,477	2,022	0,149	H ₃ ditolak
Taat Standar Umum	1,568	2,022	0,126	H ₄ ditolak
Keterlibatan Pimpinan KAP	3,298	2,022	0,002	H ₅ diterima
Keterlibatan Komite Audit	1,245	2,022	0,222	H ₆ ditolak
Reputasi KAP	3,903	2,022	0,000	H ₇ diterima

Sumber : data primer diolah 2018

Dari hasil tabel IV.22 tersebut dapat diketahui hasil uji t untuk variabel Pengalaman Melakukan Audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit dan reputasi KAP terhadap kepuasan klien.

1) Pengalaman Melakukan Audit

Variabel pengalaman melakukan audit diketahui nilai t_{hitung} (-1,864) lebih kecil dari pada t_{tabel} (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,071 > \alpha = 0,05$, maka H_1 ditolak, artinya pengalaman melakukan audit tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

2) Memahami Industri Klien

Variabel memahami industri klien diketahui nilai t_{hitung} (-2,079) lebih kecil dari pada t_{tabel} (2,022) tapi dilihat dari nilai signifikansi $0,045 < \alpha = 0,05$, maka H_2 diterima, artinya memahami industri klien berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

3) Responsif Atas Kebutuhan Klien

Variabel responsif atas kebutuhan klien diketahui nilai t_{hitung} (1,477) lebih kecil dari pada t_{tabel} (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,149 > \alpha = 0,05$, maka H_3 ditolak, artinya responsif atas kebutuhan klien tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

4) Taat Standar Umum

Variabel taat standar umum diketahui nilai t_{hitung} (1,568) lebih kecil dari pada t_{tabel} (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,126 > \alpha = 0,05$, maka H_4 ditolak, artinya taat standar umum berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

5) Keterlibatan Pimpinan KAP

Variabel keterlibatan pimpinan KAP diketahui nilai t_{hitung} (3,298) lebih besar dari pada t_{tabel} (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,002 < \alpha = 0,05$, maka H_5 diterima artinya keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

6) Keterlibatan Komite Audit

Variabel keterlibatan komite audit diketahui nilai t_{hitung} (1,245) lebih kecil dari pada t_{tabel} (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,222 > \alpha = 0,05$, maka H_6 ditolak, artinya keterlibatan komite audit tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

7) Reputasi KAP

Variabel reputasi KAP diketahui nilai t_{hitung} (3,903) lebih besar dari pada t_{tabel} (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_7 diterima artinya reputasi KAP berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

6. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Adapun hasilnya secara ringkas sebagai berikut:

Tabel IV.23
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,792 ^a	,628	,549	,28649

Sumber: data primer diolah 2018

Hasil perhitungan untuk nilai R² diperoleh dalam analisis regresi berganda diperoleh angka koefisien determinasi dengan adjusted-R² model 1 sebesar 0,549. Hal ini berarti bahwa 54,9% variasi variabel kepuasan klien dapat dijelaskan oleh pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit, dan reputasi KAP sedangkan sisanya yaitu 45,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model yang diteliti.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Pengalaman Melakukan Audit Terhadap Kualitas Audit

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa pengalaman melakukan audit tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai

signifikansi variabel pengalaman melakukan audit diketahui nilai t_{hitung} (-1,864) lebih kecil dari pada t_{tabel} (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,071 > \alpha = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan pengalaman melakukan audit tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Mukhlisin (2004:42) dan hasil penelitian Behn et,al(1997:16). Hal ini berarti tingkat pengalaman dalam melakukan audit yang dimiliki auditor tidak menjamin hasil auditing yang berkualitas atau sesuai dengan standar auditing.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Zakiyah (2009) dan Behn et al(1997) yang menyatakan pengalaman melakukan audit tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Ridwan Widagdo (2002) dan Windasari Suhar Putri dan Astred Ayuhtyas Widyani(2010) yang menyatakan pengalaman melakukan audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.

2. Pengaruh Memahami Industri Klien Terhadap Kepuasan Klien

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel kompetensi diketahui nilai t_{hitung} (-2,079) lebih kecil dari pada t_{tabel} (2,022) tetapi dilihat dari nilai signifikansi $0,045 < \alpha = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan memahami industri klien mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Dalam penelitian ini dinyatakan bahwa variabel memahami industri klien dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti bahwa pemahaman auditor tentang industri klien seperti kondisi ekonomi, peraturan pemerintah dan, perubahan teknologi, dalam pelaksanaan audit, akan memberikan kepuasan bagi klien yang sedang di audit tersebut, sebab dengan memahami industri klien berarti memperkecil resiko audit, sehingga hasil audit yang dihasilkan dapat memenuhi standar mutu auditing.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Windasari Suhar Putri (2010) dan (Harry Suharto, dalam Ridwan Widagdo, 2002) dan Astred Ayuhtyas Widyani (2010) yang menyatakan bahwa memahami industri klien mempunyai pengaruh terhadap kepuasan klien. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakiyah (2009) yang menyatakan bahwa memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien.

3. Pengaruh Responsif Atas Kebutuhan Klien Terhadap Kepuasan Klien

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa responsif atas kebutuhan klien tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel responsif atas kebutuhan klien diketahui nilai t_{hitung} (1,477) lebih kecil dari pada t_{tabel} (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,149 > \alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa responsif atas kebutuhan klien tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa klien tidak akan merasa puas apabila auditor KAP hanya memiliki sikap responsif atau tanggap terhadap

kebutuhan klien tetapi auditor memberikan opini, nasehat, keahlian dan pengetahuan auditor untuk kemajuan perusahaan klien.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Windasari Suhar Putri, Astred Ayuhtyas Widyani (2010) dan Zakiyah (2009) dan Ridwan Widagdo (2002) yang menyatakan bahwa responsif atas kebutuhan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien.

4. Pengaruh Taat Standar Umum Terhadap Kepuasan Klien

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa taat standar umum tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel taat standar umum diketahui nilai t_{hitung} (1,568) lebih kecil dari pada t_{tabel} (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,126 > \alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan taat standar umum tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Hasil ini menggambarkan bahwa tim audit yang memiliki atau taat pada standar etika tidak memberikan kepuasan kepada klien KAP. Situasi ini dilema etika banyak yang dihadapi oleh para auditor dalam menjalankan jasa audit mereka sebagai contoh klien yang mengancam akan mengganti auditor atau memakai KAP lain bila hasil audit tidak sesuai dengan keinginan mereka atau kepuasan mereka. Dengan demikian dalam prakteknya sering benturan antara penerapan standar etika dengan keinginan untuk memberikan kepuasan kepada klien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Windasari Suhar Putri (2010) yang menyatakan bahwa taat standar umum berpengaruh terhadap kepuasan klien.

5. Pengaruh Keterlibatan Pimpinan KAP Terhadap Kepuasan Klien

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel keterlibatan pimpinan KAP diketahui nilai t_{hitung} (3,298) lebih besar dari pada t_{tabel} (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,002 < \alpha = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan keterlibatan pimpinan KAP mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Hasil ini membuktikan bahwa adanya auditor yang melaksanakan pekerjaan lapangan dengan didampingi oleh pimpinannya tidak memberikan kepuasan bagi klien yang diaudit tersebut. Hal lain yang menyebabkan variabel independen ini tidak memiliki hubungan yang signifikan kemungkinan kontroler atau internal auditor tidak mengetahui keterlibatan pimpinan tim audit karena biasanya mereka berhubungan langsung dengan *junior* auditor sedangkan para eksekutif atau *senior* auditor berhubungan langsung dengan tingkat manajer yang lebih tinggi (Mukhlisin,2004). Hal tersebut akan membuat klien tidak merasa puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridwan Widagdo (2002) yang menyatakan Keterlibatan Pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien.

6. Pengaruh Keterlibatan Komite Audit Terhadap Kepuasan Klien

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa keterlibatan komite audit tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel keterlibatan komite audit diketahui nilai t_{hitung} (1,245) lebih kecil dari pada t_{tabel} (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,126 > \alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan keterlibatan komite audit tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Hasil ini membuktikan bahwa variabel keterlibatan komite audit terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini menunjukkan bahwa dengan seringnya auditor melakukan kontak dengan komite audit perusahaan akan membuat klien tidak puas, sebab menurut pandangan klien, jika auditor sering melakukan komunikasi dengan dewan direksi atau komite audit maka dalam melakukan pekerjaannya tidak akan maksimal, artinya auditor seharusnya berhubungan secara langsung dengan klien. Hal ini karena yang lebih tahu tentang kondisi laporan keuangan adalah klien. Sedangkan dewan direksi hanya mengetahui secara umum saja, tapi kurang rinci. Oleh sebab itu, kemungkinan besar hasil audit tidak seperti yang diharapkan klien. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Nyata

Nugraha dan Imam Ghozali (2002), yang menyatakan bahwa variabel keterlibatan komite audit tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Windasari Suhari Putri (2010) dan Zakiyah (2009) yang menyatakan bahwa keterlibatan pimpinan KAP tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan klien. Namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridwan Widagdo (2002) yang menyatakan bahwa keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien.

7. Pengaruh Reputasi KAP Terhadap Kepuasan Klien

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa reputasi KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien, karena dengan nilai signifikansi variabel reputasi KAP diketahui nilai t_{hitung} (3,903) lebih besar dari pada t_{tabel} (2,022) dan dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan keterlibatan reputasi KAP mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Hasil ini membuktikan bahwa dari segi teori pada dasarnya manusia melihat reputasi, baik itu dari segi kualitas, *image* atau *brand* barang atau jasa sebelum menggunakan KAP tersebut. Reputasi yang baik memberikan stigma bahwa menggunakan jasa KAP yang reputasinya baik akan memberikan kepuasan kepada klien.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakiyah (2009) Indriani (2012) dan Sthefanie Chateryne Parera (2015) yang menyatakan bahwa reputasi KAP tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien.