

SKRIPSI

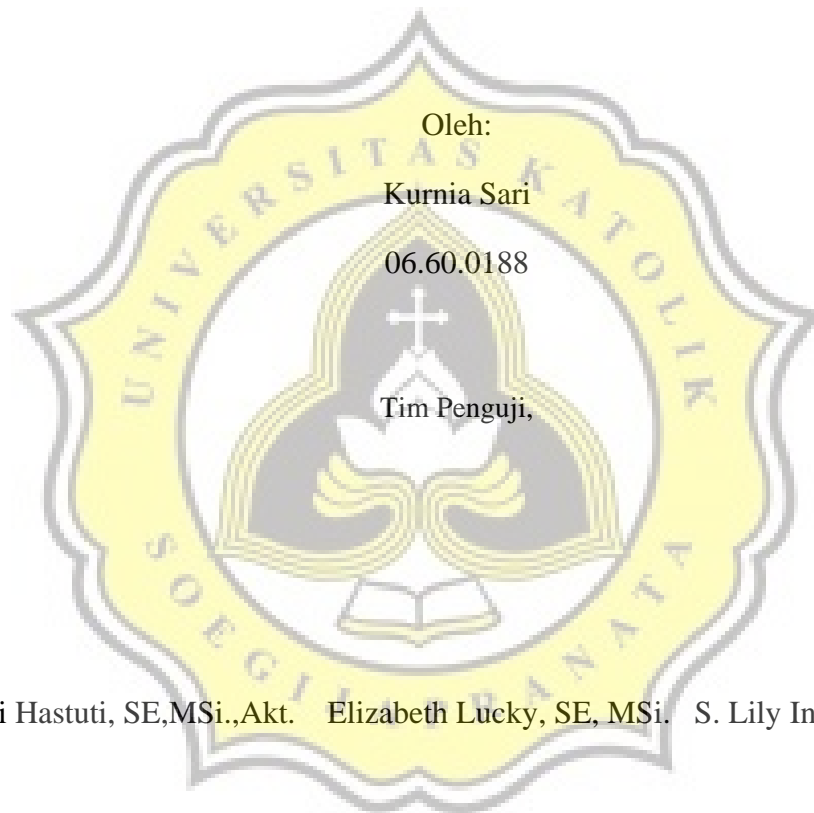
Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor, dan Opini Klien atas Kinerja Auditor Terhadap Kepuasan Klien



S. Lily Indarto, SE., MM. Akt.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:
Maret 2011 skripsi dengan judul:

**Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor, dan
Opini Klien atas Kinerja Auditor Terhadap Kepuasan Klien**



Oleh:

Kurnia Sari

06.60.0188

Tim Penguji,

Theresia Dwi Hastuti, SE,MSi.,Akt. Elizabeth Lucky, SE, MSi. S. Lily Indarto, SE., MM. Akt

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi,
Unika Soegijapranata,

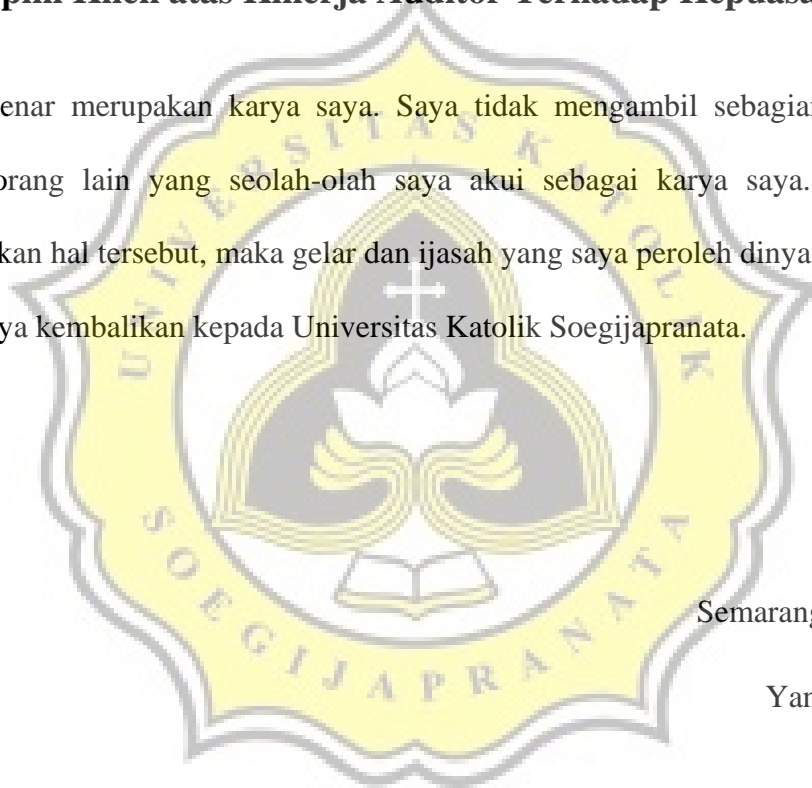
Prof. Andreas Lako

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor, dan Opini Klien atas Kinerja Auditor Terhadap Kepuasan Klien

benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.



Semarang, Maret 2011

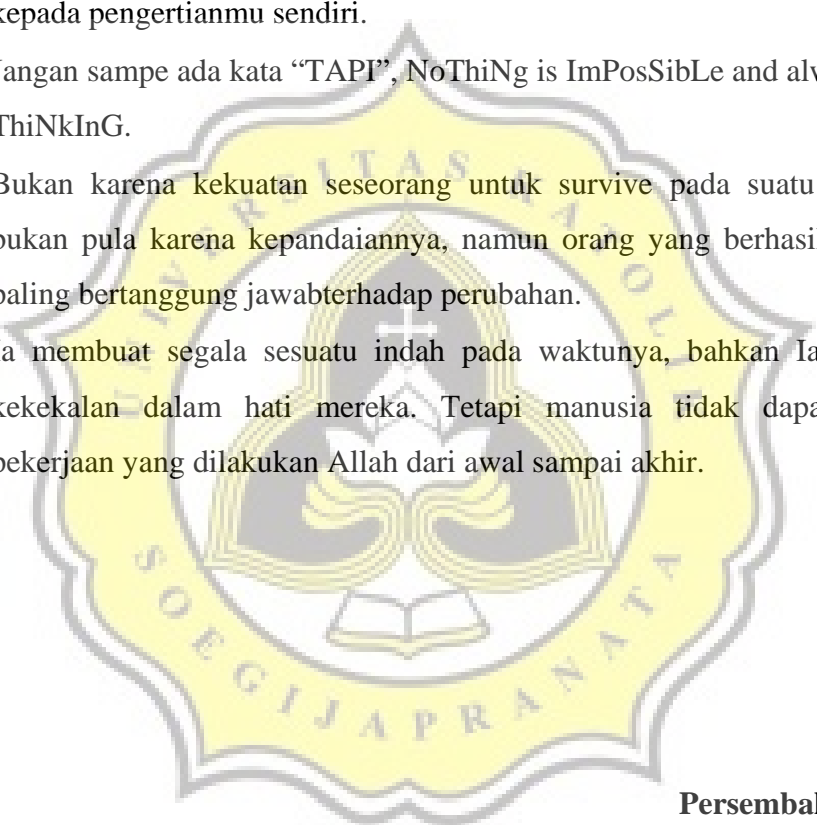
Yang menyatakan,

Kurnia Sari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- √ Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri.
- √ Jangan sampe ada kata “TAPI”, NoThiNg is ImPosSibLe and always PoSitiF ThiNkInG.
- √ Bukan karena kekuatan seseorang untuk survive pada suatu kondisi, dan bukan pula karena kepandaianya, namun orang yang berhasil adalah yang paling bertanggung jawab terhadap perubahan.
- √ Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya, bahkan Ia memberikan kekekalan dalam hati mereka. Tetapi manusia tidak dapat menyelami pekerjaan yang dilakukan Allah dari awal sampai akhir.



Persembahan :

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- Tuhan Yesus Kristus, My Lord, My Saviour, and My King,
- Papa dan Mama yang sangat mendukung,
- All de best SMA n college prendz,
- All my prendz seperjuangan Akuntansi 2006.

Kata Pengantar

Pada kesempatan yang berbahagia ini, puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena akhirnya penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul: “ **Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor, dan Opini Klien atas Kinerja Auditor Terhadap Kepuasan Klien** “ ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang. terselesaikannya skripsi ini peneliti akui tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Andreas Lako selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas ijinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Yusni Warastuti, SE., MSi selaku Ketua Jurusan Akuntansi atas dorongan dan dukungannya kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.
3. Ibu Stefani Lily Indarto, SE., MM., Akt selaku Dosen Pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing penulis.
4. Ibu Theresia Dwi Hastuti, SE., MSi., Akt dan Ibu E. Lucky MS, SE., MSi. Selaku dosen penguji pada skripsi penulis. Ditengah kesibukan beliau, saya beruntung karena telah diberi kesempatan untuk diuji dan kemudian diberi masukan oleh beliau.

5. Segenap staf pengajar di Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang atas curahan ilmu pengetahuan selama masa studi. Berinteraksi dengan mereka, sangat membuka cakrawala penulis.
6. Pihak Perusahaan yang telah bersedia menjadi responden dari penulis.
7. Tuhan Yesus Kristus, My Lord, My Saviour, and My King yang selalu memberi kekuatan di saat segala sesuatunya tidak mungkin terjadi diubah menjadi sesuatu yang pasti terjadi.
8. Pap dan Mam yang selalu mendukung, selalu memberikan semangat, dan mendoakan saya setiap waktu. I love u pap n mam, thank you.
9. Sahabat-sahabat SMA penulis : Lusi, Fani, Imma, Fong-Fong, Frenky, Pu_3, Lintang, atas dorongan dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
10. Sahabat-sahabat Genk Kapak Merah penulis : Cath Rin & Yogi, Deph Yap, Helaria Rezky (KiKi), Chen-Chen Lutuna, Lina Loe. Kalian yang terbaik, tak akan terlupakan semua kenangan bersama kalian. Thank you for the enthusiasm and support!
11. Bagus, Agus, oQ, Citra, dan Della, makasih selama ini sudah mau direpotkan, selalu mendukung, dan memberikan semangat kepada saya.
12. Teman-teman kuliah seperjuangan bersama Ardy, Melia, Regina, Thepen, dan Anita akhirnya kita wisuda bareng. Thank you buat semangatnya.

13. Mr. Tomo di Bagian Biro Skripsi yang selalu memberikan arahan dan dukungan pada saya.

Semarang, Maret 2011

Penulis

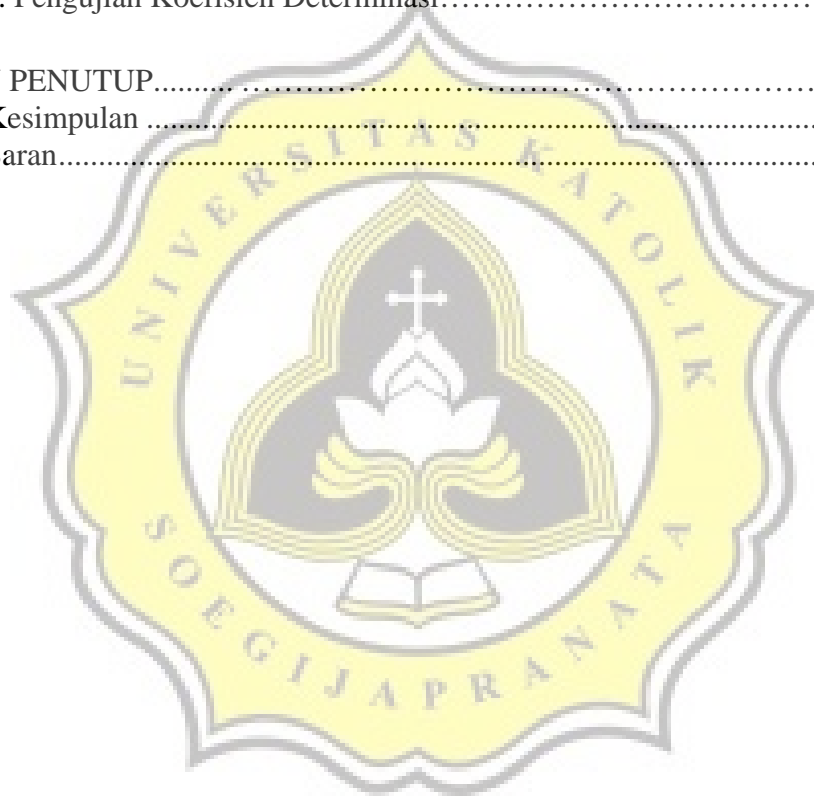
Kurnia Sari



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Kerangka Pikir.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2. Pengembangan Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1. Populasi.....	52
3.2. Sampel.....	52
3.4. Sumber dan Jenis Data.....	53
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	54
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	54
3.7. Pengujian alat pengumpulan data.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1. Proses Penyebaran Kuesioner.....	67
4.2. Gambaran Umum Responden.....	68

4.3.	Statistik	Deskriptif
.....71
4.4.	Hasil Pengujian Validitas76
4.5.	Hasil Pengujian Reliabilitas78
4.6.	Uji Asumsi Klasik79
4.7.	Hasil Pengujian Hipotesis84
4.8.	Pembahasan87
4.9.	Uji Fit Model95
4.10.	Pengujian Koefisien Determinasi96
BAB V PENUTUP98		
5.1	Kesimpulan98
5.2	Saran100



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kriteria Sampel.....	53
Tabel 4.1. Proses Penyebaran Kuesioner.....	67
Tabel 4.2. Gambaran Umum Responden.....	68
Tabel 4.3. Deskriptif Statistik Umur dan Masa Kerja.....	69
Tabel 4.4. Jenis Kelamin, Pendidikan dan Jabatan Responden.....	70
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif.....	71
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas.....	77
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	78
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas.....	80
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	81
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	82
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Autokorelasi.....	83
Tabel 4.12. Analisis Regresi.....	84
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Fit Model.....	96
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pikir Penelitian.....10



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien. Dengan menggunakan analisis regresi berganda dan asumsi klasik, maka dapat diambil kesimpulan: pengalaman KAP, pemahaman terhadap industry klien, keterlibatan pimpinan KAP, pekerjaan lapangan, dan opini klien atas kinerja auditor tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien. Tetapi hal ini lebih dipengaruhi oleh faktor lain yang mempengaruhinya yaitu responsif, kompetensi, independensi, sikap hati-hati, komitmen, standar etika, sikap skeptis, pergantian auditor yang mempengaruhi kepuasan klien. Selain itu juga disebabkan karena adanya komunikasi yang baik akan mempengaruhi kepuasan klien terhadap sebuah Kantor Akuntan Publik.

