

Skripsi

**”Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor
dan Portfolio Jasa Audit terhadap Kepuasan Klien Kantor
Akuntan Publik”**

(Studi Empiris pada Bank-Bank yang ada di Semarang)

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar
Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Anita Kusumawardhani

06.60.0224

**Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang**

2010

Skripsi dengan judul:

**Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor
dan Portfolio Jasa Audit terhadap Kepuasan Klien Kantor
Akuntan Publik**

(Studi Empiris pada Bank-Bank yang ada di Semarang)



Pembimbing

Stefani Lily Indarto, SE., MM., Akt

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

Semarang, 9 Februari 2010

Skripsi dengan judul:

Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor dan Portfolio

Jasa Audit terhadap Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik

(Studi Empiris pada Bank-Bank yang ada di Semarang)

Oleh:

Anita Kusumawardhani

06.60.0224

Tim Penguji

Theresia DH, SE., MSi., Akt. E. Lucky MS, SE., MSi. S. Lily I, SE., MM., Akt

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Unika Soegijapranata

Dr. Andreas Lako, SE., Msi.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor dan Portfolio

Jasa Audit terhadap Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik

(Studi Empiris pada Bank-Bank yang ada di Semarang)

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, 9 Februari 2010

Yang menyatakan,

Anita Kusumawardhani

Halaman Motto

**- EVERY DAY IS RACE -
- THE LAST BUT NOT THE LIST -**

*"Setiap hari langkah kehidupan begitu cepat,
bagaikan pembalap berebut dan melaju menjadi yang
nomor 1, tetapi yang terakhir bukanlah yang
terburuk"*

- SEMANGAT, SABAR DAN BERDO'A -

*"Adalah kunci menuju kesuksesan dan menjadi
yang terbaik dengan selamat penuh ridho
kehadirat Allah SWT"*

- THE SECRET -

*"Doakan, Sugestikan Keinginannya Dalam
Hatimu Apa yang Kamu Inginkan Kelak
Akan Kamu Temukan dan Dapatkan
Keinginannya Itu"*

Halaman Persembahan

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada :

Bapak, Ibu, yang telah mendidik penulis dengan cinta, air mata dan pengorbanan

Terima kasih atas kasih sayang yang kalian berikan
dan harapan yang terus kalian tanamkan

Separuh jiwaku, Yudith,
Kekasih yang menyentuh raga ini dengan jemari hati

My luv, Adit & Dika,
jagoan cilik yang memberi keceriaan dalam hidupku

Adik-adikku, innu, iwan, fendy
selalu merindukan kalian

My Big Family

My Lovely Choeey,
Aya, Echy, Rizna, Ocha

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat merampungkan skripsi itu. Penulis menyadari, skripsi yang ditulis bukan merupakan suatu yang *instant*. Itu buah dari suatu proses yang relatif panjang, menyita segenap tenaga dan pikiran. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang. Yang pasti, tanpa segenap motivasi, kesabaran, kerja keras, dan do'a – mustahil penulis sanggup untuk menjalani tahap demi tahap dalam kehidupan akademik penulis di Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang, 3 (tiga) tahun 5 (lima) bulan lamanya.

Dengan segala kerendahan hati, ucapan terima kasih yang tak terhingga, wajib saya berikan kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi atas ijinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Stefani Lily Indarto, SE., MM., Akt selaku dosen pembimbing selaku Dosen Pembimbing atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing penulis dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Theresia DH, 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.

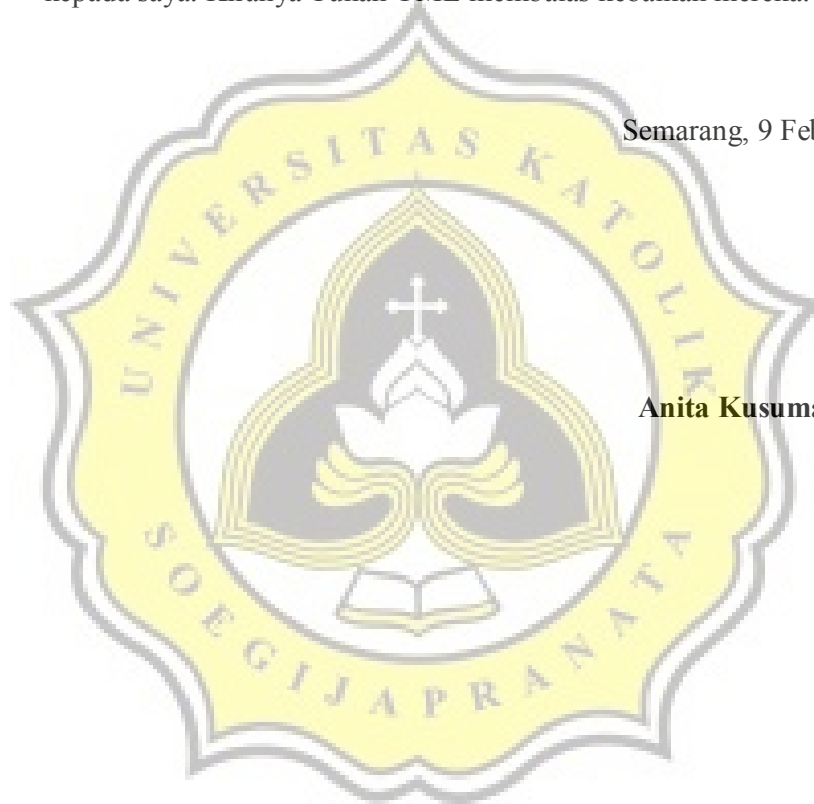
4. Pihak Bank yang telah bersedia menjadi responden dari penulis.
5. Segenap staf pengajar di Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata Semarang. atas curahan ilmu pengetahuan selama masa studi. Berinteraksi dengan mereka, sangat membuka cakrawala penulis. Lebih dari itu, betapa uraian kuliah yang penulis cermati di ruang kuliah serta percikan pemikiran mereka semua, sangat mendorong penulis untuk belajar lebih giat lagi.
6. Bapak Abidin Tarmidi dan Ibu Hasni, orang tua saya, yang telah membesarkan dan mendidik saya. Saya mutlak berterima kasih dan sekaligus meminta maaf kepada beliau berdua karena hanya dengan dukungan beliau berdua saya dapat melanjutkan pendidikan saya hingga perguruan tinggi. Saya menyadari, tanpa beliau berdua, mustahil saya bisa menjadi sekarang. Begitu banyak pengorbanan yang beliau berikan kepada saya, dari kecil hingga dewasa. Pengorbanan serta kasih sayang yang tak terhitung dan tak terhingga banyaknya.
7. My lovely, yudith, atas dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata 1 sesuai target dan atas masukannya dalam skripsi ini.
8. My lovely kids, atas pengertiannya saat mama harus ke kampus.
9. Kepada adik-adik penulis: Wishnu Wardhana (Innu), Iwan Setiawan, SE (Iwan), dan Fendy Pradhana (Fendy)– terima kasih atas semua kasih sayang, dorongan, doa dan *support*-nya.

10. Sahabat-sahabat penulis : Aya, Echy, Rizna, dan Ocha, atas dorongan dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
11. Sylviana Setiadi dan Ananda atas masukan dan arahan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi
12. Semua pihak yang mustahil saya sebutkan satu per satu, yang telah berjasa kepada saya. Kiranya Tuhan YME membalas kebaikan mereka.

Semarang, 9 Februari 2010

Penulis

Anita Kusumawardhani



Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Abstrak.....	xv
Bab I. Pendahuluan.....	1
1. 1. Latar Belakang.....	1
1. 2. Perumusan Masalah.....	8
1. 3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1. 4. Kerangka Pikir.....	13
1. 5. Sistematika Penulisan.....	15
Bab II. Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	16
2. 1. Landasan Teori.....	16
2. 2. Pengembangan Hipotesis.....	24
Bab III. Metode Penelitian.....	49

3. 1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	48
3. 2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
3. 3. Sumber dan Jenis Data Penelitian.....	52
3. 4. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3. 5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	53
3. 6. Alat Analisis Data.....	56
Bab IV. Hasil dan Analisis Data.....	64
4. 1. Gambaran Umum Responden.....	64
4. 2. Analisis Statistik Deskriptif.....	73
4. 3. Pengujian Kualitas Data.....	77
4. 4. Uji Asumsi Klasik.....	85
4. 5. Uji Regresi Linear Berganda.....	90
4. 6. Pembahasan.....	98
Bab V. Penutup.....	108
5. 1. Kesimpulan.....	108
5. 2. Saran dan Implikasi.....	110
5. 3. Keterbatasan.....	111
Daftar Pustaka.....	113
Lampiran 1.....	116
Lampiran 2.....	121
Lampiran 3.....	127
Lampiran 4.....	136

Daftar Tabel

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	64
Tabel 4.2. Jenis Kelamin*Umur Crosstabulation.....	65
Tabel 4.3. Jenis Kelamin*Pendidikan Crosstabulation.....	65
Tabel 4.4. Jenis Kelamin*Umur Crosstabulation	66
Tabel 4.5. Jenis Kelamin*Masa Kerja Crosstabulation.....	66
Tabel 4.6. Umur Responden.....	67
Tabel 4.7. Umur*Pendidikan Crosstabulation.....	68
Tabel 4.8. Umur*Jabatan Crosstabulation.....	68
Tabel 4.9. Umur*Masa Kerja Crosstabulation.....	69
Tabel 4.10. Pendidikan Responden.....	69
Tabel 4.11. Pendidikan*Masa Kerja Crosstabulation.....	70
Tabel 4.12. Jabatan Responden.....	71
Tabel 4.13. Pendidikan*Jabatan Crosstabulation.....	72
Tabel 4.14. MasaKerjaResponden.....	72
Tabel 4.15. Jabatan*Masa Kerja Crosstabulation.....	73
Tabel 4.16. Deskripsi Variabel Penelitian.....	74
Tabel 4.17. Hasil Pengujian Validitas Pengalaman Audit.....	77
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Validitas Pemahaman terhadap Industri Klien.....	78
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Validitas Responsif atas Kebutuhan Klien.....	78
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Validitas Menaati Standar Umum.....	79
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Validitas Independensi.....	79

Tabel 4.22 Hasil Pengujian Validitas Hati-hati.....	80
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Validitas Komitmen yang Kuat.....	80
Tabel 4.24 Hasil Pengujian Validitas Keterlibatan Pimpinan KAP.....	81
Tabel 4.25 Hasil Pengujian Validitas Melakukan Pekerjaan Lapangan dengan Tepat.....	81
Tabel 4.26 Hasil Pengujian Validitas Standar Etika yang Tinggi.....	82
Tabel 4.27 Hasil Pengujian Validitas Skeptis.....	82
Tabel 4.28 Hasil Pengujian Validitas Portfolio Jasa Audit.....	83
Tabel 4.29 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Klien.....	83
Tabel 4.30 Hasil Pengujian Realibilitas.....	84
Tabel 4.31 Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov.....	86
Tabel 4.32 Uji Multikolinearitas.....	87
Tabel 4.33 Uji Heterokedastisitas dengan Glejser.....	89
Tabel 4.34 Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
Tabel 4.35 Koefisien Determinasi.....	97

Daftar Gambar

Gambar 4.1. Uji Heterokedastisitas dengan Scatterplot.....	88
--	----



Abstrak

Kualitas jasa dan kepuasan klien merupakan isu strategis yang harus diupayakan oleh KAP dalam mencapai keunggulan kompetitif dalam perubahan lingkungan ekonomi global yang cepat. Upaya membuat kepuasan klien secara maksimal dapat dicapai bila KAP memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien audit. Tantangan bagi KAP adalah memahami dan mengetahui faktor-faktor penentu kepuasan klien tersebut. Penelitian ini menguji 12 atribut kualitas, pergantian auditor dan portfolio jasa KAP terhadap kepuasan klien KAP. Seluruh Bank yang ada di Semarang dijadikan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 6 atribut kualitas audit dan pergantian auditor memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Kata kunci: kualitas audit, pergantian auditor, portfolio jasa audit, kepuasan klien

