

Skripsi

**Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan
Audit dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi**

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



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2017

Skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan
Audit dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi**

Oleh:

Stifen Deva Yoga

13.60.0012

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 5 Oktober 2017

Pembimbing

Clara Susilawati, SE, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

Kamis, 5 Oktober 2017 skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan
Audit dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi**

Oleh:

Stifen Deva Yoga

13.60.0012

Tim penguji

Dr. Monica Palupi, SE., MM. Ranto P. Sihombing, SE., M.Si. Clara Susilawati, SE., M.Si.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Unika Soegijapranata

Sentot Suciarto A., Ph.D.

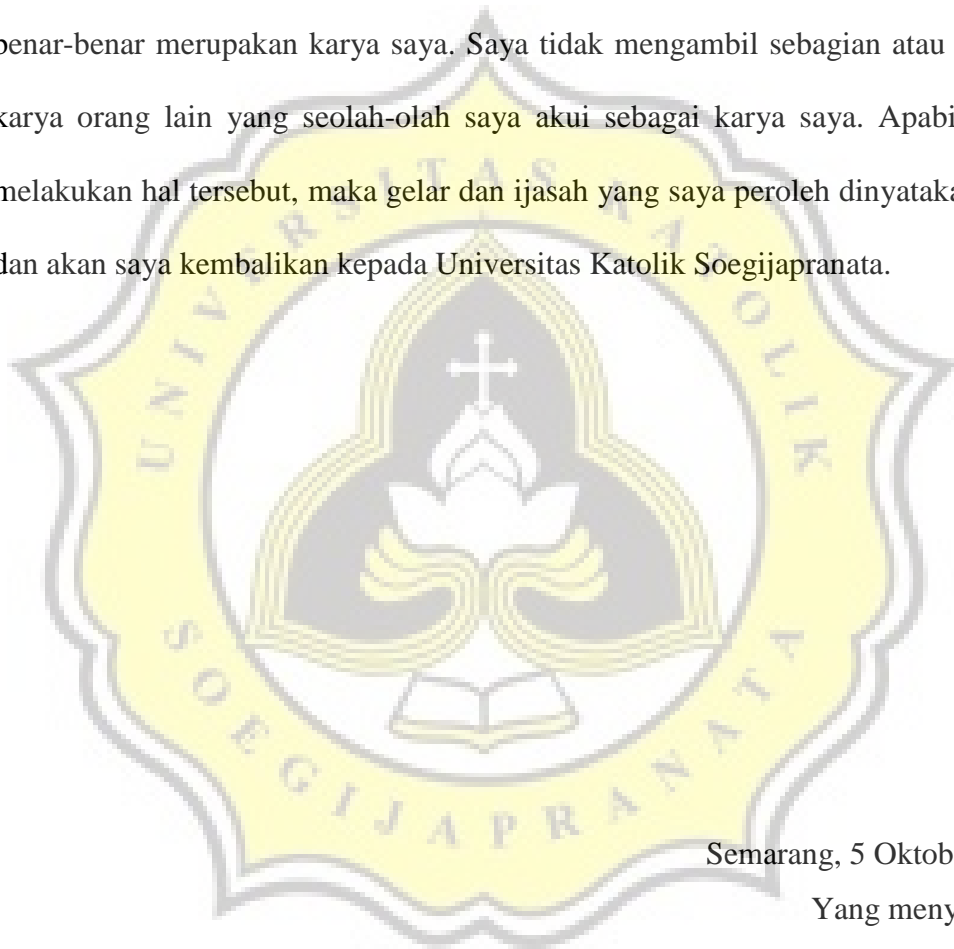
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan

Audit dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi

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, 5 Oktober 2017

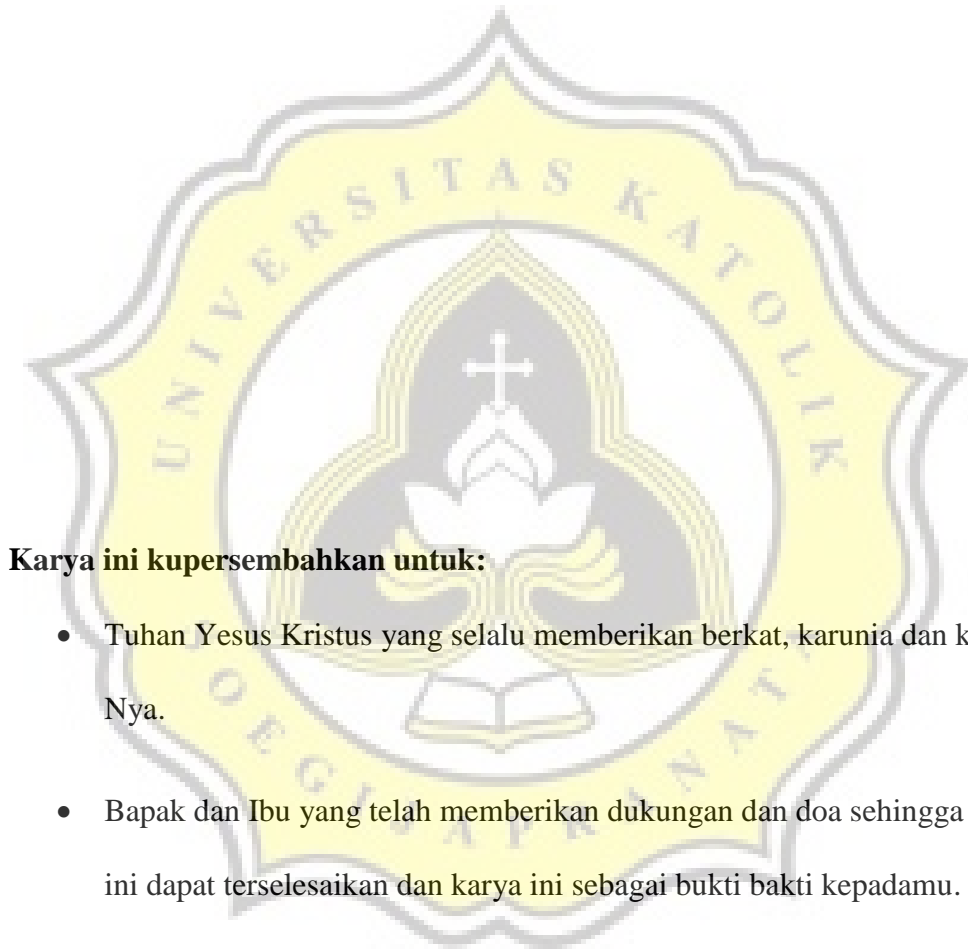
Yang menyatakan,

Stifen Deva Yoga

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.”

(Kolose 3:23, Alkitab Terjemahan Baru)



Karya ini kupersembahkan untuk:

- Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat, karunia dan kasih-Nya.
- Bapak dan Ibu yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga karya ini dapat terselesaikan dan karya ini sebagai bukti bakti kepadamu.
- Kakak kandung penulis, Melissa Vionita, yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, penulis ucapkan karena skripsi dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Audit dengan Kepuasan Kerja Sebagai Varibel Mediasi” telah dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang.

Selesainya skripsi ini peneliti akui tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas izinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ketua Jurusan Akuntansi atas dorongan dan dukungannya kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.
3. Ibu Clara Susilawati, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Monica Palupi, SE., MM. dan Bapak Ranto P. Sihombing, SE., M.Si. selaku Dosen Penguji yang selalu meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu yang memberikan segalanya, baik doa, dukungan moral maupun materiil, untuk cintanya yang tak pernah berhenti, untuk kesabarannya menunggu penulis menyelesaikan skripsi.

6. Kakak kandung penulis, Melissa Vionita, yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Akuntansi angkatan 2013 atas persahabatan yang terjalin selama penulis menyelesaikan studi.
8. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan.
9. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan

Semarang, 5 Oktober 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Halaman Motto dan Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
Bab I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
I.4.2 Manfaat Praktis	5
I.5 Sistematika Penulisan	5
Bab II Tinjauan Pustaka	
II.1 Landasan Teori	7
II.1.1 Teori Pertentangan (<i>Discrepancy Theory</i>)	7
II.1.2 Kecerdasan Emosional	7
II.1.3 Kepuasan Kerja	7
II.1.4 Kualitas Pelayanan	7
II.2 Pengembangan dan Perumusan Hipotesis	11
II.3 Kerangka Pikir.....	13
II.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	14
II.4.1 Variabel Dependen	14
II.4.2 Variabel Independen.....	14

II.4.3 Variabel Mediasi	14
Bab III METODOLOGI PENELITIAN	
III.1 Obyek dan Lokasi Penelitian	16
III.2 Populasi dan Sampel	16
III.3 Metode Pengumpulan Data	18
III.3.1 Jenis dan Sumber Data	18
III.3.2 Teknik Pengumpulan Data	18
III.3.3 Alat Pengumpulan Data	18
III.3.4 Pengujian Alat Pengumpulan Data	19
III.4 Teknik Analisis Data	21
III.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	21
III.4.2 Uji Asumsi Klasik	22
III.4.3 Pengujian Hipotesis	23
Bab IV HASIL DAN ANALISIS	
IV.1 Proses Penyebaran Kuesioner	26
IV.2 Gambaran Umum Responden	27
IV.3 Hasil Pengujian Alat Pengumpulan Data	28
IV.3.1 Hasil Pengujian Validitas	28
IV.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	34
IV.4 Statistik Deskriptif	35
IV.5 Uji Asumsi Klasik	37
IV.5.1 Uji Normalitas	37
IV.5.2 Uji Heteroskedastisitas	38
IV.5.3 Uji Multikolinearitas	38
IV.6 Hasil Pengujian Hipotesis	39
IV.7 Pembahasan	41
Bab V PENUTUP	
V.1 Kesimpulan	43
V.2 Saran	43
V.5.1 Saran untuk Auditor KAP	43
V.5.2 Saran untuk Atasan KAP	44

V.3 Keterbatasan Penelitian.....	44
Daftar Pustaka.....	45
Lampiran.....	49



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar dan Jumlah Auditor KAP di Semarang.....	17
Tabel 3.2. Tingkat Reliabilitas Data	20
Tabel 4.1. Proses Penyebaran Kuesioner	26
Tabel 4.2. Gambaran Umum Responden	27
Tabel 4.3. Hasil Pengujian Validitas Persepsi Kualitas Pelayanan.....	29
Tabel 4.4. Hasil Pengujian Validitas Persepsi Kecerdasan Emosional 1.....	30
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Validitas Persepsi Kecerdasan Emosional 2.....	31
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja 1	32
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja 2	33
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja 3	34
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	35
Tabel 4.10. Rentang Skala Statistik Deskriptif	36
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel.....	36
Tabel 4.12. <i>Compare Means</i>	37
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Normalitas	37
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	38
Tabel 4.15. Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.16. Hasil Pengujian Hipotesis	39
Tabel 4.17. Sobel Test.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	49
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
Lampiran 3. Statistik Deskriptif dan <i>Compare Means</i>	59
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik	64



ABSTRAK

Kecerdasan emosional yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya dapat memotivasi individu untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mediasi kepuasan kerja dalam hubungan antara kecerdasan emosional dengan persepsi kualitas pelayanan di dalam profesional akuntansi. Sampel penelitian adalah auditor yang bekerja di kantor akuntan publik (KAP) yang ada di kota Semarang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke KAP yang ada di kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas pelayanan melalui tingkat kepuasan kerja.

Kata kunci: kecerdasan emosional, kepuasan kerja, persepsi kualitas pelayanan, kantor akuntan publik

ABSTRACT

High emotional intelligence can increase the job satisfaction, which can motivate individuals to give the best service quality. The purpose of this research is to analyze the mediating effect of job satisfaction towards the relationship between emotional intelligence and perceived service quality. The samples used in this research are auditors working at public accounting firms located in Semarang. Data gathering is done by spreading questionnaires to public accounting firms located in Semarang. The results show that emotional intelligence positively affects perceived service quality through the mediating effect of job satisfaction.

Keywords: emotional intelligence, job satisfaction, perceived service quality, public accounting firm