

# **PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN**

**(Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat Daerah Istimewa Yogyakarta)**



## **SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**WINDASARI SUHAR PUTRI**

**NIM. C2C605234**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2010**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Windasari Suhar Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : C2C605234  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi  
Judul Usulan Penelitian Skripsi : **PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT  
TERHADAP KEPUASAN KLIEN (Studi  
Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat  
Derah Istimewa Yogyakarta)**  
Dosen Pembimbing : Herry Laksito, SE, M.Adv, Acc.Akt

Semarang, April 2010

Dosen Pembimbing

(Herry Laksito, SE, M.Adv, Acc.Akt)

NIP : 19690506 199903 1002

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Windasari Suhar Putri, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Atribut Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat Daerah Istimewa Yogyakarta), adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, April 2010  
Yang membuat pernyataan,

(Windasari Suhar Putri)  
NIM : C2C605234

## ***ABSTRACT***

*The purpose of study is to examine whether audit quality attributes, namely auditing experience, understand the client's industry, responsive to the needs of clients, adhering to common standards, independence, conscientiousness, a strong commitment to quality audits, the involvement of the leadership of CPA Firm, field work precisely, the involvement of audit committees, high ethical standards, and not easy to believe has an influence on client satisfaction.*

*The population in this study were all heads of department of finance at the Bank. While the sample of this research is the head of the financial section of BPR in Yogyakarta Province. Reasons for selecting the Rural Bank in Yogyakarta Province is that more research is done in BPR in Central Java and data easily obtained. Types of data used are primary data, questionnaire data collection method. Dianalisis using multiple linear regression with SPSS program.*

*The results of this study show that only a variable audit experience, understand the client's industry, responsive to the needs of clients, adhering to common standards, careful attitude, strong commitment to quality audits, field work properly, high ethical standards partially significant impact on client satisfaction, while the other variables showed no significant impact on client satisfaction.*

*Keywords: Attribute audit quality, client satisfaction*

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah atribut kualitas audit, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, dan tidak mudah percaya memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh kepala bagian keuangan pada Bank Perkreditan Rakyat. Sedangkan sampel dari penelitian ini adalah kepala bagian keuangan Bank Perkreditan Rakyat di Daerah Istimewa Yogyakarta karena sudah mewakili untuk dijadikan responden dalam penelitian ini. Jenis data yang digunakan adalah data primer, dengan metode pengumpulan data kuesioner. Dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa hanya variabel pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, standar etika yang tinggi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien dengan, sedangkan pada variabel lainnya tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.

Kata kunci : Atribut kualitas audit, kepuasan klien.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN (Studi Empiris pada Bank Perkreditan Rakyat Daerah Istimewa Yogyakarta)** dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H.M Chabachib, Msi, Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Herry Laksito, SE, M.Adv, Acc.Akt , selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. H. M. Nasir, Msi, Akt selaku dosen wali yang senantiasa telah memantau perkembangan anak didiknya.
4. Segenap Bapak / Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.
5. Seluruh keluargaku, kedua orang tuaku, Bapak Tonny Suhar Winanto, SE, dan Ibu Retno Winarti, SE, serta adikku tercinta Rachmad Winarko Suhar Putra, terima kasih atas semua kasih sayang, dukungan baik moril maupun materil serta doa yang selalu menyertai penulis.

6. Teman-teman tercinta yang selalu setia menemani dan memberikan semangat Aci, Bunga, Reni, Yezsa, Sam, Choya, Jeprad, Semprul, bang Oos, Dimas, Dita, Sona.
7. Teman-teman akuntansi angkatan 2005 atas kebersamaannya selama empat tahun ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, April 2010

Penulis

Windasari Suhar Putri

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Science without religion is blind, religion without science is lame”*

*“Every big things come from small beginning”*

*“The good life is inspired by love and guided by knowledge”*

*(Bertrand Russell)*

”Hidup yang baik adalah terinspirasi dari cinta dan dibimbing oleh pengetahuan”

Persembahan Skripsi

Kedua Orang Tua & Adik tercinta



## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Kepuasan Klien .....	11
2.1.2 Kualitas Audit .....	13
2.1.2.1 Pengalaman Melakukan Audit .....	15
2.1.2.2 Memahami Industri Klien .....	16
2.1.2.3 Responsif Atas Kebutuhan Klien .....	17
2.1.2.4 Taat pada Standar Umum .....	18
2.1.2.5 Independensi .....	19

2.1.2.6 Sikap Hati-Hati .....	20
2.1.2.7 Komitmen yang Kuat terhadap Kualitas Audit ..	21
2.1.2.8 Keterlibatan Pimpinan KAP .....	22
2.1.2.9 Melakukan Pekerjaan Lapangan dengan Tepat ..	22
2.1.2.10 Keterlibatan Komite Audit .....	23
2.1.2.11 Standar Etika yang Tinggi .....	23
2.1.2.12 Tidak Mudah Percaya .....	24
2.1.3 Kualitas Audit dan Kepuasan Klien .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Pemikiran .....	30
2.4 Hipotesis Penelitian .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	41
3.1.1 Variabel Penelitian .....	41
3.1.2 Definisi Operasional .....	42
3.2 Populasi dan Sampel .....	43
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	44
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.5 Metode Analisis Data .....	45
3.5.1 Statistik Deskriptif .....	45
3.5.2 Uji Kualitas Data .....	45
3.5.2.1 Uji Reliabilitas .....	45
3.5.2.2 Uji Validitas .....	46
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	46
3.5.3.1 Uji Normalitas .....	46
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas .....	47
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	47
3.5.2.4 Uji Autokolerasi .....	48
3.5.4 Uji Hipotesis .....	48
3.5.4.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	48

3.5.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	49
3.5.4.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (uji statistik t) .....	50
3.5.4.4 Uji Signifikansi Simultan (uji statistik F) .....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	51
4.2 Deskriptif Variabel .....	53
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Audit ....	54
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Klien .....	59
4.3 Analisis Data .....	60
4.3.1 Statistik Deskriptif .....	60
4.3.2 Uji Kualitas Data .....	64
4.3.2.1 Uji Validitas .....	65
4.3.2.2 Uji Reliabilitas .....	66
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	66
4.3.3.1 Uji Normalitas .....	67
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas .....	69
4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	70
4.3.3.4 Uji Autokorelasi .....	71
4.3.4 Uji Analisis Faktor .....	72
4.3.5 Analisis Regresi Berganda .....	76
4.3.6 Uji Hipotesis .....	80
4.3.6.1 Koefisien Determinasi (R) .....	80
4.3.6.2 Hasil Uji Statistik t .....	81
4.3.6.3 Hasil Uji Statistik F .....	86
4.4 Pembahasan .....	88
4.4.1 Pembahasan Hipotesis 1 .....	88
4.4.2 Pembahasan Hipotesis 2 .....	89
4.4.3 Pembahasan Hipotesis 3 .....	89
4.4.4 Pembahasan Hipotesis 4 .....	90
4.4.5 Pembahasan Hipotesis 5 .....	91

4.4.6 Pembahasan Hipotesis 6 .....	91
4.4.7 Pembahasan Hipotesis 7 .....	92
4.4.8 Pembahasan Hipotesis 8 .....	92
4.4.9 Pembahasan Hipotesis 9 .....	93
4.4.10 Pembahasan Hipotesis 10 .....	93
4.4.11 Pembahasan Hipotesis 11 .....	94
4.4.12 Pembahasan Hipotesis 12 .....	94
BAB V PENUTUP .....	95
5.1 Simpulan .....	95
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	97
5.3 Saran .....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Klasifikasi Nilai $d$ .....	48
Tabel 4.1	Penyebaran Kuesioner .....	51
Tabel 4.2	Profil Responden .....	52
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Audit.....	54
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Klien .....	59
Tabel 4.5	Hasil Statistik Deskriptif .....	61
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 4.8	Hasil Uji Kolomogorov-Smirnov .....	68
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas .....	69
Tabel 4.10	Klasifikasi Nilai $d$ .....	72
Tabel 4.11	Hasil KMO.....	72
Tabel 4.12	Hasil Total Variance Explained.....	73
Tabel 4.13	Hasil Component Matrix .....	74
Tabel 4.14	Hasil Rotated Component Matrix .....	75
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi .....	77
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi .....	81
Tabel 4.17	Uji $t$ .....	82
Tabel 4.18	Uji $F$ .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Normal Probability Plot .....	67
Gambar 4.2 Grafik Seatter Plot.....	70
Gambar 4.3 Kerangka Pemikiran.....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : KUESIONER
- LAMPIRAN 2 : HASIL KUESIONER
- LAMPIRAN 3 : FREKUENSI KUESIONER
- LAMPIRAN 4 : HASIL STATISTIK DESKRIPTIF
- LAMPIRAN 5 : HASIL UJI VALIDITAS
- LAMPIRAN 6 : HASIL UJI NORMALITAS
- LAMPIRAN 7 : HASIL HETEROKEDASTISITAS
- LAMPIRAN 8 : HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS
- LAMPIRAN 9 : HASIL REGRESI
- LAMPIRAN 10 : TABEL PENGUJIAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Pengambilan Keputusan ada tidaknya Autokorelasi .....	30
Tabel 4.1 Perincian Sampel .....	32
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel .....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas .....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Statisti F.....	46
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Regresi .....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 4.1 Grafik Normal Plot.....	42
Gambar 4.2 Grafik P-Plot .....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : KUESIONER

LAMPIRAN 2 : DATA KUESIONER

LAMPIRAN 3 : UJI RELIABILITAS

LAMPIRAN 4 : UJI REGRESI DAN ASUMSI KLASIK

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Akuntansi adalah suatu sistem yang mengolah data keuangan menjadi suatu informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan bagi pemakainya. Pemakai informasi akuntansi dapat diklasifikasi menjadi 2 (dua) kategori, kategori pertama adalah “pemakai internal”, yaitu pihak manajemen perusahaan dan kategori kedua adalah ”pemakai eksternal”, yaitu pemerintah, bank, kreditur, dan investor atau calon investor. Bagi perusahaan swasta pemeriksaan laporan keuangan dilakukan oleh akuntan publik, sedangkan bagi perusahaan milik negara atau departemen pemeriksaan laporan keuangan dilakukan oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), atau oleh akuntan publik atas penunjukkan BPKP. Mulyadi (2002)

Laporan keuangan merupakan salah satu media terpenting dalam mengkomunikasikan fakta-fakta mengenai perusahaan dan sebagai dasar untuk dapat menentukan atau menilai posisi keuangan perusahaan. Selain itu, laporan keuangan berisi informasi tentang kinerja perusahaan dalam satu periode. Banyak pihak yang berkepentingan terhadap laporan keuangan perusahaan, diantaranya pemilik perusahaan itu sendiri, kreditur, lembaga keuangan, investor, pemerintah dimana perusahaan itu berdomisili, masyarakat umum, dan pihak-pihak lainnya.

Pemakai laporan keuangan tidak hanya pihak internal perusahaan tetapi juga pihak eksternal perusahaan. Mengingat banyaknya pihak yang

berkepentingan terhadap laporan keuangan tersebut, maka informasi yang disajikan dalam laporan keuangan tersebut haruslah wajar, dapat dipercaya, dan tidak menyesatkan bagi pemakainya sehingga kebutuhan masing-masing pihak yang berkepentingan dapat dipenuhi. Guna menjamin kewajaran informasi yang disajikan dalam laporan keuangan, perlu adanya suatu pemeriksaan yang dilakukan oleh akuntan publik yang berkualitas. Hal ini dimaksudkan agar hasil pemeriksaan itu merupakan hasil audit yang dapat memuaskan keinginan klien.

Era globalisasi merupakan era dimana batasan antar negara tidak lagi menjadi halangan dalam perkembangan dunia usaha. Setiap negara bebas melakukan kerja sama dengan negara lain. Perkembangan dunia usaha menyebabkan kebutuhan terhadap jasa Kantor Akuntan Publik (KAP) dari waktu ke waktu semakin meningkat. Dengan adanya globalisasi, KAP di berbagai belahan dunia dapat dengan mudah masuk ke berbagai negara, termasuk ke Indonesia. Hal ini membuat semakin meningkatnya persaingan antar KAP yang sudah ada saat ini. Untuk dapat bersaing dengan KAP-KAP lainnya, KAP harus bekerja semaksimal mungkin dalam memberikan layanan terhadap kliennya. Hal ini dapat ditempuh dengan cara memahami atribut-atribut penentu kepuasan klien, tetapi tetap berpegang pada kode etik dan standar audit yang berlaku di Indonesia. (Mukhlisin 2004)

Dalam menjalankan profesinya sebagai auditor, seorang akuntan diatur oleh suatu kode etik profesi. Di Indonesia dikenal dengan nama Kode Etik Akuntan Indonesia. Kode Etik Akuntan Indonesia merupakan tatanan dan prinsip moral yang memberikan pedoman kepada akuntan publik dalam berhubungan

dengan klien, sesama anggota profesi dan juga dengan masyarakat. Selain itu, Kode Etik Akuntan Indonesia juga merupakan alat atau sarana untuk memberikan keyakinan kepada klien, pemakai laporan keuangan atau masyarakat pada umumnya tentang kualitas atau mutu jasa yang diberikannya melalui serangkaian pertimbangan etika sebagaimana diatur dalam kode etik profesi.

Standar Auditing seksi 220 paragraf 01 menyatakan audit harus dilaksanakan oleh seseorang atau lebih yang memiliki keahlian dan pelatihan teknis yang cukup sebagai auditor. Hal ini menegaskan bahwa betapapun kemampuan seseorang dalam bidang lain, termasuk bidang bisnis, keuangan atau akuntansi, apabila tidak dapat memenuhi persyaratan sesuai standar auditing, pendidikan serta pengalaman dalam bidang auditing, ia tidak dapat melakukan audit laporan keuangan klien.

Setiap pelaksanaan audit harus mempunyai standar kualitas yang tinggi. Audit yang mempunyai standar kualitas yang tinggi mungkin bisa lebih baik dalam penggunaan sumber-sumber dan lebih efektif dalam audit. Pelaksanaan audit dengan standar kualitas yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap profesi akuntan publik berhubungan langsung dengan mutu pemeriksaan (audit).

Bertambahnya jumlah Kantor Akuntan Publik (KAP) yang beroperasi membuat persaingan diantara mereka semakin tajam. Bagi pihak perusahaan yang memerlukan jasa audit, semakin banyaknya KAP berarti mereka semakin mempunyai alternatif untuk memilih atau berpindah dari auditor yang satu ke

auditor lainnya. Oleh karena itu, kemampuan menyediakan jasa audit yang berkualitas tinggi menjadi fokus penting yang harus diperhatikan.

Berkualitas atau tidaknya pelaksanaan audit mengacu pada standar-standar yang ditetapkan meliputi standar umum, standar pekerjaan lapangan dan standar pelaporan. Banyak kelompok selain auditor yang menunjukkan ketertarikan mereka pada masalah kualitas audit. Dengan kata lain pengguna jasa audit dapat memberikan penilaian atas kualitas audit. Agar dapat sukses berkompetisi di lingkungannya, KAP harus berjuang untuk meningkatkan harapan-harapan klien dan memaksimalkan kepuasan klien.

Menurut Philip Kotler 1994, kepuasan klien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Untuk mencapai dan memahami kepuasan klien maka perlu dipahami tentang atribut-atribut penentu kepuasan klien, tetapi tetap berpegang teguh pada kode etik dan standar audit yang berlaku di Indonesia. Kepuasan klien meliputi tiga hal, yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan, (Fornell, 1994).

Atribut kualitas jasa audit seharusnya memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang menentukan kepuasan klien. Tetapi berbagai pendapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan audit dan kepuasan klien merupakan sesuatu yang berdiri sendiri. Di antara peneliti pemasaran terdapat kesepakatan bahwa pelayanan dan kepuasan klien adalah konstruk yang berbeda tetapi memiliki hubungan yang dekat (Taylor dan Baker, 1994 dalam Ridwan Widagdo, Sukma Lesmana, dan Soni Agus Irwandi, 2002).

Sebagian besar studi yang pernah dilakukan dalam rangka mengevaluasi kualitas audit, selalu membuat kesimpulan dari sudut pandang auditor. Mock dan Samet (1982), Sutton (1993), dan Schroeder (1986) meneliti mengenai kualitas audit dari sudut pandang auditor. Sementara itu Carcello *et. al.* (1992) berusaha lebih luas memasukkan orang-orang yang menyiapkan laporan keuangan dan pengguna laporan keuangan sebagai bagian dari atribut kualitas audit. Dengan memasukkan instrumen tersebut maka Carcello *et. al.* (1992) telah memberikan informasi lebih menyeluruh tentang kualitas audit dari sudut pandang klien.

Behn *et. al.* (1997) melakukan penelitian yang sama tentang atribut kualitas audit dengan melihat apakah atribut kualitas audit mempunyai pengaruh secara langsung dengan kepuasan klien dengan menggunakan 12 atribut kualitas audit yang dikembangkan oleh Carcello *et. al.* (1992), yang meliputi: pengalaman tim audit dan KAP dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien, keahlian/pemahaman terhadap industri klien; respon atas kebutuhan klien, kompetensi anggota tim audit terhadap prinsip-prinsip akuntansi dan norma-norma pemeriksaan, sikap independensi dalam segala hal dari individu-individu tim audit dan KAP, anggota tim audit sebagai suatu kelompok yang bersifat hati-hati, KAP memiliki komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit, melakukan lapangan pekerjaan dengan tepat, keterlibatan komite audit sebelum, pada saat, dan sesudah audit, standar-standar etika yang tinggi dari anggota-anggota tim audit, dan menjaga sikap skeptis dari anggota-anggota tim audit.

Penelitian Behn *et. al.* (1997) dengan menggunakan 12 atribut yang telah dikembangkan oleh Carcello *et. al.* (1992) ini menemukan adanya enam atribut yang memiliki pengaruh positif dengan kepuasan klien, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit.

Muhammad Ishak (2000) dalam Ridwan Widagdo (2002) menguji kembali 6 atribut kualitas jasa audit dari Behn *et. al.* (1997) dengan mengembangkan 6 atribut kualitas jasa audit tersebut dalam beberapa dimensi, hasil menunjukkan bahwa ke 6 atribut kualitas jasa audit yang dibagi dalam berbagai dimensi menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan klien. Silvia Dewiyanti, 2000 dalam Ridwan Widagdo, 2002 juga menguji kembali 6 atribut kualitas jasa audit yang digunakan Behn *et. al.* (1997) dengan membentuk 6 atribut tersebut menjadi suatu variabel kualitas jasa audit dan menguji variabel tersebut terhadap variabel kepuasan klien dan hasilnya menunjukkan bahwa kualitas jasa audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Ridwan Widagdo (2002) menguji kembali penelitian yang dilakukan oleh Behn *et. al.* (1997), dan hasilnya ada 7 atribut kualitas jasa audit yang berpengaruh terhadap kepuasan klien, yaitu: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit. Mukhlisin (2004) juga menguji kembali penelitian yang dilakukan oleh Behn *et. al.* (1997), hasilnya ada 9 atribut kualitas jasa audit yang



berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi.

Penelitian ini pada dasarnya mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Ridwan Widagdo (2002). Alasan untuk menguji kembali penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh Ridwan Widagdo (2002) adalah untuk mengetahui apakah atribut-atribut kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien dengan sampel yang berbeda yaitu di bidang perbankan khususnya pada Bank Perkreditan Rakyat (Daerah Istimewa Yogyakarta).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Seorang auditor dituntut untuk ahli dan professional dalam pelaksanaan tugasnya. Keahlian dapat didapat dari pendidikan formal dan non formal. Dibutuhkan keahlian dan sikap profesional untuk mendapatkan audit yang berkualitas. Karena hasil audit yang berkualitas akan menentukan kepuasan klien.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa audit terhadap kepuasan klien Bank Perkreditan Rakyat (Daerah Istimewa Yogyakarta). Adapun permasalahan yang akan diteliti selanjutnya dalam penelitian ini adalah

1. Apakah pengalaman melakukan audit berpengaruh terhadap kepuasan klien?
2. Apakah memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien?
3. Apakah responsif atas kebutuhan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien?

4. Apakah taat pada Standar Umum klien berpengaruh terhadap kepuasan klien?
5. Apakah independensi berpengaruh terhadap kepuasan klien?
6. Apakah sikap hati-hati berpengaruh terhadap kepuasan klien?
7. Apakah komitmen yang kuat terhadap kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien?
8. Apakah keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien?
9. Apakah melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat berpengaruh terhadap kepuasan klien?
10. Apakah keterlibatan komite audit berpengaruh terhadap kepuasan klien?
11. Apakah standar etika yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan klien?
12. Apakah tidak mudah percaya berpengaruh terhadap kepuasan klien?

### **1.3 Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh atribut kualitas audit yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, komitmen terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan dengan teliti, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, dan tidak mudah percaya terhadap kepuasan kliennya dalam hal ini Bank Perkreditan Rakyat (Daerah Istimewa Yogyakarta).

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan berbagai manfaat untuk berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi peneliti merupakan syarat kelulusan dari program sarjana ( S1 ) Fakultas Ekonomi Program Studi akuntansi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan tim akuntansi terutama yang berkaitan dengan auditing tentang kualitas jasa audit, dan pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wacana tentang kepuasan klien, selain itu juga dapat memberikan kontribusi praktis pada KAP dan para peneliti untuk memahami lebih jauh tentang pelayanan audit yang dibutuhkan klien.
4. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kliennya khususnya manajer agar menjadi proaktif dalam menjalankan bisnisnya, menambah pengetahuan tentang karakteristik auditor yang berkualitas dan menambah wawasan dari teori pemasaran jasa tentang bisnis dan industri serta meningkatkan efisiensi dan antisipasi yang baik dari kasus akuntansi yang akan berakibat pada perusahaan.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut ini :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori-teori, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, dan metode analisis.

##### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

##### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan atas hasil dan pembahasan analisis data penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran – saran yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kepuasan Klien**

Menurut Philip Kotler (2005) dalam salah satu konsep pemasarannya "the marketing approach" yang didasarkan pada kepercayaan menyatakan bahwa tujuan bisnis dari suatu organisasi dapat dicapai dengan cara terbaik melalui pemberian kepuasan yang menyeluruh atau lengkap (complete statification) pada pengguna akhir yaitu pelanggan/klien. Kemampuan untuk memuaskan kebutuhan, harapan dan keinginan pelanggan merupakan satu satunya kriteria untuk menentukan mutu, (Garvin, 1994 dalam Ridwan Widagdo, 2002). Dengan kata lain, pada dasarnya tujuan bisnis dari organisasi adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan/klien.

Dalam pendekatan *Total Quality Manajement* (TQM), kualitas ditentukan oleh pelanggan/klien. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, Philip Kotler (2005). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan kecewa, dan bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan maka akan puas.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan perlu tolok ukur, yaitu: bilamana tercapainya keseimbangan dari apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan, misalnya dalam mengkonsumsi jasa, bila sesuatu yang dirasakan oleh pelanggan itu melebihi harapan maka ia akan puas. Untuk menilai sesuatu yang dirasakan, ukuran kualitas merupakan salah satu kriteria yang digunakan sebagai bahan pertimbangan.

Pelanggan merasa dipenuhi keinginannya apabila hasil atau kualitas dari audit yang dilakukan mempunyai output tinggi, biaya yang dikeluarkan kecil serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Maka diperlukan strategi untuk mencapai itu semua dalam memformulasikan dan mengimplementasikan teknik-teknik audit dalam rangka menghasilkan output yang memberikan nilai tinggi.

Woodruff (1997, dalam Ridwan Widagdo, 2002) menyatakan bahwa kualitas yang dirasakan pelanggan diperoleh melalui pengalaman dari mengkonsumsi. Konsumen akan terkesan dan merespon atas apa yang dialami termasuk dalam hal mengkonsumsi barang dan jasa. Nilai yang dirasakan atas kualitas jasa akan terkait dengan harapan yang melekat pada diri pelanggan. Nilai tersebut meliputi nilai produk, layanan, nilai karyawan dan citra. Nilai produk dipengaruhi oleh kualitas dan kelebihan pada jasa seperti keunikan, sedangkan nilai pelayanan terkait fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan serta informasi yang memudahkan. Nilai karyawan ditunjukkan dari kemampuan memberikan pelayanan, citra dipengaruhi persepsi pelanggan terhadap kinerja.

Berbagai literatur marketing telah menggambarkan adanya sisi yang berbeda antara kualitas produk dan kepuasan konsumen. Sisi yang berbeda tersebut juga bisa didapatkan pada berbagai literatur yang membahas tentang pelayanan profesi. Sebagai mana yang dikatakan oleh Hall dan Elliot (1993, dalam Ridwan Widagdo, 2002) bahwa kualitas pelayanan sering dilihat memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan klien.

Dalam perjalanan perkembangan dunia bisnis, tanggung jawab profesi akuntan berkembang sesuai dengan tuntutan kebutuhan jasa pemakai akuntansi. Mengingat pentingnya fungsi akuntan publik, maka diperlukan berbagai usaha untuk menjaga kualitas akuntan publik agar kepercayaan masyarakat pada profesi ini tidak berkurang dan pemakai jasa akuntan merasa puas.

### **2.1.2 Kualitas Audit**

Saat ini belum ada kesepakatan tentang makna kualitas audit. Seperti jenis jasa lainnya, kualitas jasa audit sukar untuk diukur secara obyektif. Penggunaan berbagai dimensi kualitas audit yang berbeda-beda oleh beberapa peneliti adalah bukti sukarnya menentukan dimensi atau faktor-faktor yang menentukan kualitas.

Kualitas audit adalah kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan. Suatu hal yang tidak dapat disangkal lagi bahwa kualitas produk adalah kunci keberhasilan suatu organisasi yang sangat penting. Kemampuan suatu organisasi menghasilkan produk barang maupun jasa bermutu tinggi merupakan kunci sukses bagi keberhasilan masa datang. Tatang (1995, dalam Ridwan Widagdo, 2002).

Parasuraman (1985, dalam Ridwan Widagdo, 2002), menyatakan bahwa ada 2 atribut utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diperoleh lebih rendah daripada jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dikatakan kurang baik. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Dalam situasi yang berlainan kualitas diartikan secara berbeda-beda. Menurut Garvin (1990, dalam Ridwan Widagdo, 2002) ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas diartikan secara berbeda-beda. Kelima perspektif itu adalah: (1)*Trancedental Approach*, pendekatan ini memandang bahwa kualitas sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, (2)*Product based approach*, pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur, (3)*User based approach* pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi, (4)*Manufacturing- based approach*, pendekatan ini bersifat *suplay-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerajaan dan



pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratannya, (5) *Value based approach*, pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga.

Behn *et. al.* (1997), mencoba menghubungkan kualitas audit dengan kepuasan klien. Hasil penelitiannya menunjukkan ada 6 atribut kualitas audit dari 12 atribut yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu : pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit. Berikut ini akan diuraikan satu persatu ke 12 atribut kualitas jasa audit yang direkomendasikan oleh Behn *et. al.* (1997):

#### **2.1.2.1 Pengalaman Melakukan Audit**

Di dalam melaksanakan audit sampai pada suatu pernyataan pendapat, auditor harus senantiasa bertindak sebagai seorang ahli dalam bidang akuntansi dan bidang auditing. Pencapaian keahlian tersebut dapat dicapai dengan dimulainya pendidikan formalnya yang diperluas melalui pengalaman-pengalaman dan selanjutnya praktik audit, (SPAP, SA Seksi 210, 2001). Pengalaman dalam praktik audit juga dipersyaratkan terhadap asisten junior, asisten junior yang baru masuk ke dalam praktik audit yang harus memperoleh pengalaman profesionalnya dengan supervisi yang memadai dan review atas pekerjaannya dari atasannya yang lebih berpengalaman.

Pengalaman merupakan atribut yang paling penting yang harus dimiliki oleh auditor, hal ini terbukti dengan tingkat kesalahan yang dibuat oleh auditor yang tidak berpengalaman lebih banyak daripada auditor yang berpengalaman

(Neni Meidawati, 2001 dalam Ridwan Widagdo, 2002). Hasil penelitian yang dilakukan Brouwman dan Bradley (1997, dalam Ridwan Widagdo, 2002) menemukan bukti bahwa pengguna atribut pengalaman melakukan audit sehubungan dengan kualitas didasarkan pada asumsi bahwa tugas memberikan umpan balik (*feedback*) yang berguna terhadap bagaimana sesuatu dilakukan secara lebih baik. Hal ini diperlukan oleh pembuat keputusan untuk memperbaiki kinerjanya.

Tubs (1992) dalam Mukhlisin, 2004, mengatakan bahwa auditor yang berpengalaman akan memiliki keunggulan dalam hal :

- (1) Mendeteksi kesalahan
- (2) Memahami kesalahan secara akurat
- (3) Mencari penyebab kesalahan

Melalui keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan klien akan merasa puas.

### **2.1.2.2 Memahami Industri Klien**

Auditor harus memiliki pengetahuan mengenai hal-hal yang bersifat bisnis, satuan usaha, bentuk organisasi klien, dan karakteristik operasi dari klien. Beberapa hal diantaranya adalah tipe bisnis, tipe produk dan jasa, struktur modal, pihak yang mempunyai hubungan yang istimewa, lokasi, dan metode produksi, distribusi, serta kompensasi. Selain itu, seorang auditor juga harus mempertimbangkan hal-hal yang mempengaruhi industri tempat satuan operasi usaha berada, seperti kondisi ekonomi, peraturan pemerintah, serta perubahan teknologi, yang membawa pengaruh terhadap proses auditnya. Hal lain yang juga

perlu menjadi pertimbangan auditor adalah praktik akuntansi yang berlaku umum dalam industri, kondisi persaingan, rasio keuangan, serta Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001).

Pengetahuan tentang bisnis satuan usaha akan membantu auditor dalam: mengidentifikasi bidang yang memerlukan pertimbangan khusus, menilai kondisi yang didalamnya data akuntansi dihasilkan, diolah, direview, dan dikumpulkan dalam organisasi, menilai kewajaran estimasi, seperti penilaian atas persediaan, depresiasi, penyisihan kerugian piutang, persentase penyelesaian kontrak jangka panjang, menilai kewajaran representasi manajemen, mempertimbangkan kesesuaian prinsip akuntansi yang diterapkan dan kecukupan pengungkapannya, Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001).

Memahami bisnis klien berarti memperkecil resiko audit. Dengan memahami industri klien berarti menjadi bagian integral yang tidak terpisahkan dengan pekerjaan profesi sehingga dapat menghasilkan audit yang memenuhi standar mutu auditing, (Harry Suharto 2002, dalam Ridwan Widagdo, 2002). Selain dapat membuat audit lebih berkualitas, memahami industri klien juga berguna untuk memberi masukan agar klien beroperasi secara lebih efisien (Wolk dan Wooton, 1997 dalam Ridwan Widagdo, 2002). Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan akan memberikan kepuasan bagi klien.

### **2.1.2.3 Responsif Atas Kebutuhan Klien**

Ketika Kantor Akuntan Publik melakukan audit terhadap suatu perusahaan, maka opini yang dikeluarkan oleh auditor setelah melakukan proses

audit menjadi pusat perhatian dari klien dan para pengguna laporan keuangan. Padahal, di lain pihak, klien membutuhkan hal lain yang lebih dari sekedar opini. Klien berharap akan menerima keuntungan dari keahlian dan pengetahuan auditor di bidang usaha dan memberikan nasihat tanpa diminta (*Media Akuntansi* No. 25, Maret 1998).

Mahon (1982, dalam Mukhlisin, 2004), dalam penelitiannya tentang kualitas audit, dengan melakukan suatu wawancara terhadap kliennya, menyimpulkan bahwa atribut yang membuat klien memutuskan pilihannya terhadap suatu KAP adalah kesungguhan KAP tersebut memperhatikan kebutuhan kliennya. Adanya suatu sikap yang responsif terhadap kebutuhan klien merupakan salah satu keunggulan KAP dalam memberikan jasanya kepada klien. Hal ini secara tidak langsung juga akan memberikan kepuasan bagi klien.

#### **2.1.2.4 Taat Pada Standar Umum**

Arens dan Loebbecke (1997, dalam Mukhlisin, 2004) mengatakan bahwa standar auditing merupakan pedoman bagi auditor dalam menjalankan tanggung jawab profesionalnya. Standar-standar ini meliputi pertimbangan mengenai kualitas profesional mereka, seperti keahlian dan independensi, persyaratan pelaporan, dan bahan bukti. Standar Umum bersifat pribadi dan berkaitan dengan persyaratan auditor dan mutu pekerjaannya, dan berbeda dengan standar yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan lapangan dan pelaporan auditor Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001).

Elitzur dan Falk (1996, dalam Mukhlisin, 2004) juga mengatakan bahwa kredibilitas auditor tergantung pada:

1. Kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan yang material dan kesalahan penyajian.
2. Kemungkinan auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya. Kedua hal tersebut mencerminkan terlaksananya Standar Umum. Sebab, seorang auditor harus memiliki keahlian, independensi dan cermat sebagai syarat dari mutu pelaksanaan audit, Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001). Dengan adanya kedua hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi klien.

#### **2.1.2.5 Independensi**

Independensi adalah sikap yang diharapkan dari seorang akuntan publik untuk tidak mempunyai kepentingan pribadi dalam pelaksanaan tugasnya, yang bertentangan dengan prinsip integritas dan objektivitas. Setiap akuntan harus memelihara integritas dan keobjektivan dalam tugas profesional dan setiap auditor harus independen dari semua kepentingan yang bertentangan atau pengaruh yang tidak layak. Auditor juga harus menghindari situasi yang dapat menimbulkan kesan pada pihak ketiga bahwa ada pertentangan kepentingan atau keobjektivan sudah tidak dapat dipertahankan.

Kepercayaan masyarakat umum atas independensi sikap auditor sangat penting bagi perkembangan profesi akuntan publik. Kepercayaan masyarakat akan menurun jika terdapat bukti bahwa independensi sikap auditor ternyata berkurang, bahkan kepercayaan masyarakat dapat juga menurun disebabkan dari keadaan oleh mereka yang berpikiran sehat (*rasionable*) dianggap dapat mempengaruhi sikap independenai. Sikap independensi bermakna bahwa auditor tidak mudah dipengaruhi, (SPAP, 2001), sehingga auditor akan melaporkan apa

yang ditemukannya selama proses pelaksanaan audit. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan klien.

#### **2.1.2.6 Sikap Hati-Hati**

Penggunaan kemahiran profesional secara cermat dan seksama dalam semua aspek audit mengartikan bahwa auditor wajib melaksanakan tugasnya dengan kesungguhan dan kecermatan, atau keperdulian profesional. Kecermatan dan keseksamaan profesional meliputi ketelitian dalam memeriksa kelengkapan kertas kerja, mengumpulkan bahan bukti audit yang memadai, dan menyusun laporan audit yang lengkap. Sebagai seorang profesional, auditor harus menghindari kelalaian dan ketidakjujuran. Arens dan Loebbecke (1997, dalam Mukhlisin, 2004).

Kehati-hatian profesional mengharuskan auditor untuk memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan kompetisi dan ketekunan. Hal ini mengandung arti bahwa anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan jasa profesionalnya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuannya (Neni Meidawati, 2001 dalam Ridwan Widagdo, 2002). Kesalahan dapat dideteksi jika auditor memiliki keahlian dan kecermatan. Ahli diartikan sebagai ahli akuntansi dan audit (SPAP, 2001) dan cermat menekankan pada pencarian tipe-tipe kesalahan yang mungkin ada melalui sikap hati-hati (Mautz dan Sharaf, 1961 dalam Ridwan Widagdo, 2002) dengan sikap hati-hati ini akan memberikan kepuasan bagi klien.

### **2.1.2.7 Komitmen Yang Kuat Terhadap Kualitas Audit**

Komitmen dapat didefinisikan sebagai: (1) Sebuah kepercayaan pada dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dari nilai-nilai organisasi dan atau profesi, (2) Sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi, (3) Sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi dan atau profesi. Araya *et. al.* (1980, dalam Ridwan Widagdo, 2002).

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang auditor harus meningkatkan koordinasi dan hubungannya dengan KAP yang besar dan berskala internasional. Dengan demikian, diharapkan auditor akan mampu menyajikan informasi-informasi yang sedang berkembang di berbagai negara, terutama yang mempunyai hubungan dengan bidang usaha klien, sehingga kualitas kerja auditor akan meningkat selaras dengan peningkatan pengetahuannya yang lintas negara. Hal ini berkaitan erat dengan komitmen yang kuat seorang auditor terhadap kualitas audit. Behn *et. al.* (1997).

Demikian juga dengan yang dilakukan oleh IAI sebagai induk organisasi Akuntan Publik di Indonesia yang mewajibkan para anggotanya untuk mengikuti program Pendidikan Profesi Akuntan (PPA) agar kerja auditnya berkualitas, hal ini menunjukkan komitmen yang kuat dari Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) dan para anggotanya. Harry Suharto (2002, dalam Ridwan Widagdo, 2002). Dengan demikian akan memberikan kepuasan bagi klien.

### **2.1.2.8 Keterlibatan Pimpinan KAP**

Keterlibatan para eksekutif KAP membantu terbentuknya komunikasi dua arah yang lebih intensif antara klien dan auditor karena para eksekutif KAP dianggap mempunyai keahlian dan pengalaman yang lebih baik serta mempunyai citra yang lebih tinggi daripada staf auditor sehingga dapat menjadi mediator antara klien dan auditor yang melakukan proses audit (*Media Akuntansi* No. 25, Maret, 1998). Adanya komunikasi intensif antara klien dan auditor, akan memperlancar dan mempermudah proses audit. Hal ini akan memberikan keunggulan bagi KAP karena dapat memberikan jasa sesuai dengan apa yang diharapkan oleh klien.

### **2.1.2.9 Melakukan Pekerjaan Lapangan Dengan Tepat**

Standar pekerjaan lapangan pertama mengharuskan bahwa “pekerjaan harus direncanakan sebaik-baiknya dan jika menggunakan asisten harus disupervisi dengan semestinya”. Pengawasan merupakan unsur yang sangat penting dalam audit karena cukup banyak bagian pekerjaan yang dilaksanakan oleh staf auditor yang belum berpengalaman. Dengan kata lain, standar pekerjaan lapangan yang pertama menentukan agar program kerja yang akan dilaksanakan direncanakan dengan matang dan pelaksanaannya oleh para asisten diawasi secara seksama. Arens dan Loebbecke (1997, dalam Mukhlisin, 2004).

Dalam perencanaan auditnya, auditor harus mempertimbangkan sifat, luas, dan saat pekerjaan yang harus dilaksanakan dan membuat suatu program audit secara tertulis, Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001). Perencanaan yang matang dan tepat diharapkan dapat memberikan jasa audit yang lebih baik lagi,



sehingga proses audit dapat selesai tepat waktu dan jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh klien, dengan demikian semua ini dapat memberikan kepuasan bagi klien.

#### **2.1.2.10 Keterlibatan Komite Audit**

Komite audit diperlukan dalam suatu organisasi bisnis, antara lain karena komite ini mengawasi proses audit dan memungkinkan terwujudnya kejujuran pelaporan keuangan. Namun, hal ini dapat dicapai jika komite audit bekerja secara efektif (Menon dan Williams, 1994 dalam Mukhlisin, 2004). Praktik yang terbaik yang dapat dilakukan KAP untuk menjaga independensi dan profesionalismenya jika berhadapan dengan ketepatan penggunaan prinsip-prinsip akuntansi oleh klien adalah dengan melakukan komunikasi dengan dewan direksi atau komite audit (Glazer dan Fabian, 1997 dalam Mukhlisin, 2004).

Melibatkan komite audit dalam pelaksanaan audit akan sangat membantu auditor karena komite audit juga merupakan sebuah badan yang independen dalam perusahaan. Oleh karena itu banyak KAP yang membantu kliennya dalam pembentukan komite audit (Menon dan William, 1994 dalam Mukhlisin, 2004). Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan. Dengan demikian akan memberikan kepuasan bagi klien.

#### **2.1.2.11 Standar Etika Yang Tinggi**

Seorang auditor harus dapat meningkatkan akuntabilitasnya dengan cara menegakkan etika profesional yang tinggi. Terkadang auditor menghadapi banyak dilema etika dalam menjalankan karier bisnis mereka, misalnya bernegosiasi dengan klien yang mengancam akan mencari auditor baru kalau perusahaannya

tidak memperoleh pendapat wajar tanpa pengecualian. Hal ini jelas merupakan dilema etika sebab pendapat seperti itu belum tentu memuaskan ; memutuskan apakah akan menegur supervisor yang membiarkan terjadinya salah saji secara material hanya untuk mendapatkan bonus yang lebih besar, Arens dan Loebbecke (1997, dalam Mukhlisin, 2004).

Etika adalah (1) Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak), (2) Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, (3) Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat, Neni Meidawati (2001, dalam Ridwan Widagdo, 2002).

Dalam usaha untuk meningkatkan akuntabilitasnya, seorang auditor harus menegakkan etika professional yang tinggi, agar timbul kepercayaan dari masyarakat. Audit yang berkualitas sangat penting untuk menjamin bahwa profesi akuntan memenuhi tanggung jawabnya kepada investor, masyarakat umum, dan pemerintah serta pihak-pihak lain yang mengandalkan kredibilitas laporan keuangan yang telah diaudit, Munawir (1997, dalam Ridwan Widagdo, 2002). Dengan menegakkan etika profesi akuntan yang tinggi, seorang auditor tetap berada pada "jalur" yang benar sehingga proses audit yang dilakukan dapat memberikan hasil yang memuaskan klien sebagai pengguna.

#### **2.1.2.12 Tidak Mudah Percaya**

Audit atas laporan keuangan yang berdasarkan Standar Auditing yang telah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia harus direncanakan dan dilaksanakan dengan sikap *skeptis* profesional , Standar Profesi Akuntan Publik

(SPAP, 2001). Hal ini berarti bahwa auditor tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang tidak jujur, namun juga tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang kejujurannya tidak diragukan lagi. Adanya sikap tersebut akan memberikan hasil audit yang bermutu dan memberikan kepuasan bagi klien.

Selain itu, menurut standar etik akuntan publik, menyiratkan auditor perlu bersikap waspada dan skeptis dalam menjalankan tugas audit. Hal ini tidak terlepas dari pertimbangan risiko yang potensial yang akan dihadapi oleh auditor dan risiko litigasi/risiko tuntutan atas kegagalan audit. Dengan demikian, auditor yang memiliki kewaspadaan dan memiliki sikap skeptis dalam melakukan tugasnya dapat mengungkapkan keadaan perusahaan yang diauditnya secara benar. Adanya sikap tersebut akan memberikan hasil audit yang bermutu dan akan memberikan kepuasan klien.

### **2.1.3 Kualitas Audit dan Kepuasan Klien**

Pengauditan adalah suatu proses sistematis untuk mendapatkan dan mengevaluasi bukti yang berhubungan dengan asersi tentang tindakan-tindakan dan kejadian-kejadian ekonomi secara objektif untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan (Jusuf, 2001 dalam Dhini, 2005).

Mulyadi (2002) menyebutkan profesi akuntan publik menghasilkan berbagai macam jasa bagi masyarakat, yang dapat digolongkan kedalam dua kelompok: jasa attestasi dan jasa non attestasi. Jasa attestasi adalah suatu jasa dimana kantor akuntan mengeluarkan suatu komunikasi tertulis yang menyatakan

suatu simpulan tentang kehandalan suatu asersi tertulis yang merupakan tanggungjawab pihak manajemen. Jasa attestasi ini terdiri dari empat jenis, yaitu auditing, pemeriksaan, review, dan prosedur yang disepakati. Sedangkan jasa non attestasi tidak memberikan pernyataan dari akuntan publik, tetapi membantu klien untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Jasa non attestasi misalnya adalah jasa akuntansi, konsultasi pajak, konsultasi manajemen.

Tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggannya, ini merupakan salah satu perspektif perusahaan dalam meningkatkan kinerja yang didasarkan pada paradigma *costumer value* (Mulyadi dan Jhony Setiawan, 2000 dalam Ridwan Widagdo, 2002). Kotler (1997) mengatakan kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Berarti citra kualitas yang baik bukan dilihat dari pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi para pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas merupakan perilaku menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Hall dan Elliot (1993) dalam Ridwan Widagdo (2002) menyatakan bahwa konstruk kualitas pelayanan sering dilihat memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen atau klien. Demikian halnya dalam Kantor Akuntan Publik yang berspektif *costumer* dimana klien sebagai pelanggan, patut menyadari kebutuhan atau keinginan klien. Sebagaimana telah disebutkan kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Parasuraman, 1985 dalam Ridwan Widagdo, 2002), maka audit

sebagai produk jasa Kantor Akuntan Publik harus memiliki kualitas tertentu yang diharapkan akan mampu untuk memenuhi harapan pelanggan, dalam hal ini klien.

Dari berbagai pendapat diatas dapat dipahami bahwa terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara produsen dan konsumen menjadi harmonis, menjadi dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Kepuasan konsumen ini merupakan modal dasar bagi perusahaan dalam membentuk kepuasan konsumen, dimana konsumen yang puas adalah *asset* yang paling berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan. Dengan demikian secara konseptual kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Hasil
1.	Behn <i>et. al.</i> (1997)	Variabel independen (x) 12 atribut kualitas audit, pergantian auditor, pengalaman kerja kontroller dan variabel dependen (y) kepuasan klien	6 atribut kualitas audit (dari 12 atribut) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, dan keterlibatan komite audit. Serta pergantian auditor, pengalaman kerja kontroller juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

2.	Dewiyanti (2000)	variabel independen (x) 6 atribut kualitas audit, pergantian auditor dan variabel dependen (x) kepuasan klien	6 atribut kualitas audit (dari 6 atribut) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, dan keterlibatan komite audit. Serta pergantian auditor juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.
3.	Ridwan Widagdo, Sukma Lesmana, Soni Agus Irwandi (2002)	Variabel independen (x) 12 atribut kualitas audit dan variabel dependen (y) kepuasan klien	7 atribut kualitas audit (dari 12 atribut) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu: Dalam penelitian ini, diketahui hanya ada 7 atribut kualitas audit yang berpengaruh terhadap kepuasan klien, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, standar umum komitmen terhadap kualitas, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit.
4.	Nyata Nugraha dan Imam Ghozali (2002)	Variabel independen (x) 12 atribut kualitas audit, auditor baru, pengalaman kerja bagian akuntansi dan variabel dependen (y) kepuasan klien	4 atribut kualitas audit (dari 12 atribut) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas audit, yaitu: memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum (kompetensi), standar etika yang tinggi. Serta pengalaman kerja bagian akuntansi juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

5.	Mukhlisin (2004)	Variabel independen (x) 12 atribut kualitas audit, portofolio jasa audit, dan reputasi Kantor Akuntan Publik dan variabel dependen (y) kepuasan klien	9 atribut kualitas audit (dari 12 atribut) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi. Serta reputasi Kantor Akuntan Publik juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.
----	------------------	---	--

Penelitian ini pada dasarnya mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Ridwan Widagdo (2002). Alasan untuk menguji kembali penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh Ridwan Widagdo (2002) adalah untuk mengetahui apakah atribut-atribut kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien dengan sampel yang berbeda.

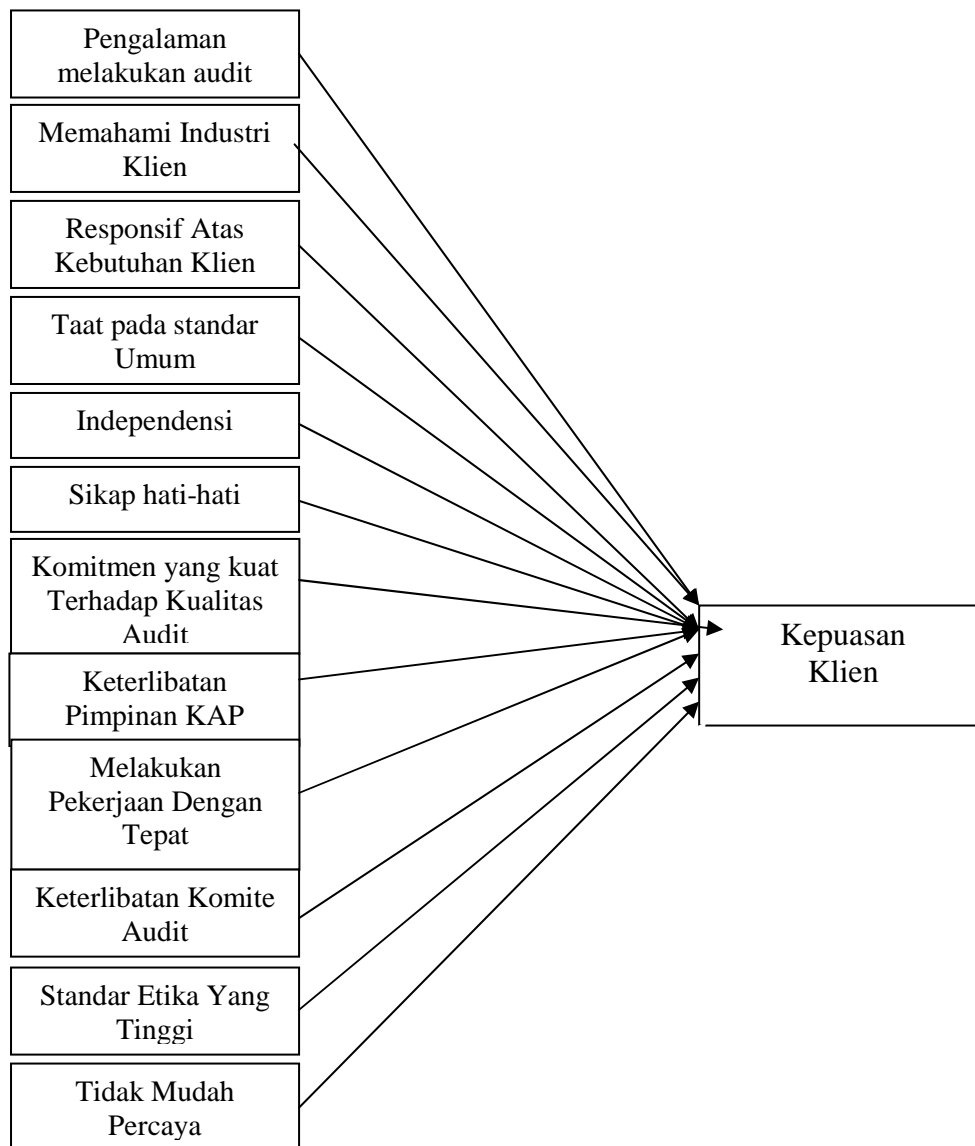
Penelitian ini tidak mencoba menghubungkan 12 atribut kualitas audit (variabel independen) dengan kepuasan klien (variabel dependen). Tidak menambahkan variabel independen lainnya seperti yang dilakukan oleh Bruce K. Behn (1997), Dewiyanti (2000), Nyata Nugraha dan Imam Ghozali (2002), Mukhlisin (2004). Hal ini dilakukan agar penelitian dapat lebih ringkas dan jelas, yaitu hanya mengacu pada atribut kualitas audit dan kepuasan kliennya.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Dalam persaingan yang semakin tajam diantara KAP saat ini, maka kepuasan konsumen/klien menjadi prioritas utama di mana tingkat kepentingan harapan klien serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen agar mereka merasa puas.

Dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada klien, terdapat 12 atribut kualitas jasa audit, yaitu : pengalaman tim audit dan KAP dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien, keahlian/pemahaman terhadap industri klien; respon atas kebutuhan klien, kompetensi anggota tim audit terhadap prinsip-prinsip akuntansi dan norma-norma pemeriksaan, sikap independensi dalam segala hal dari individu-individu tim audit dan KAP, anggota tim audit sebagai suatu kelompok yang bersifat hati-hati, KAP memiliki komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit, melakukan lapangan pekerjaan dengan tepat, keterlibatan komite audit sebelum, pada saat, dan sesudah audit, standar-standar etika yang tinggi dari anggota-anggota tim audit, dan menjaga sikap skeptis dari anggota-anggota tim audit. Dari penjelasan di atas, kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan pada skema sebagai berikut :





**Gambar 2.1**

Kerangka Pemikiran

#### **2.4 Hipotesis Penelitian**

Dengan latar belakang masalah dan telaah pustaka mengenai pengaruh antara kualitas audit (atribut-atribut kualitas audit) terhadap kepuasan klien,

meliputi: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, komitmen terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan dengan teliti, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, dan tidak mudah percaya.

Bhen *et. al.* (1997) mencoba menghubungkan kualitas audit dengan kepuasan klien. Hasil penelitiannya menunjukkan ada enam atribut kualitas audit dari duabelas atribut yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Pengalaman melakukan audit

Pengalaman merupakan atribut paling penting yang harus dimiliki oleh seorang auditor, hal ini terbukti dengan tingkat kesalahan yang dibuat oleh auditor yang tidak berpengalaman lebih banyak daripada auditor yang berpengalaman (Neni Meidawati, dalam Ridwan Widagdo, 2002).

Di sisi lain (Tubs, 1992 dalam Ridwan Widagdo, 2002) mengatakan bahwa auditor yang berpengalaman akan memiliki keunggulan dalam hal: 1) mendeteksi kesalahan, 2) memahami kesalahan secara akurat, dan 3) mencari penyebab kesalahan. Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan klien akan merasa puas. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H1 : Pengalaman audit berpengaruh terhadap kepuasan klien

2. Memahami industri klien

Memahami bisnis klien berarti memperkecil resiko audit. Dengan memahami industri klien berarti menjadi bagian integral yang tidak terpisahkan dengan pekerjaan profesi sehingga dapat menghasilkan audit yang memenuhi standar mutu auditing, (Harry Suharto 2002, dalam Ridwan Widagdo, 2002). Selain dapat membuat audit lebih berkualitas, memahami industri klien juga berguna untuk memberi masukan agar klien beroperasi secara lebih efisien (Wolk dan Wooton, 1997 dalam Ridwan Widagdo, 2002). Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H2 : Memahami Industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien

3. Responsif atas kebutuhan klien

Mahon (1982, dalam Mukhlisin, 2004), dalam penelitiannya tentang kualitas audit, dengan melakukan suatu wawancara terhadap kliennya, menyimpulkan bahwa atribut yang membuat klien memutuskan pilihannya terhadap suatu KAP adalah kesungguhan KAP tersebut memperhatikan kebutuhan kliennya. Adanya suatu sikap yang responsif terhadap kebutuhan klien merupakan salah satu keunggulan KAP dalam memberikan jasanya kepada klien. Hal ini secara tidak langsung juga akan

memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H3 : Responsif atas kebutuhan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien

4. Taat pada standar umum

Standar umum bersifat pribadi dan berkaitan dengan persyaratan auditor dan mutu pekerjaannya dan berbeda dengan standar yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan lapangan dan pelaporan auditor Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001).

Elitzur dan Falk (1996, dalam Mukhlisin, 2004) juga mengatakan bahwa kredibilitas auditor tergantung pada: 1) kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan yang material dan kesalahan penyajian, 2) kemungkinan auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya. Kedua hal tersebut mencerminkan terlaksananya Standar Umum. Sebab, seorang auditor harus memiliki keahlian, independensi dan cermat sebagai syarat dari mutu pelaksanaan audit, Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001). Dengan adanya kedua hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H4 : Menaati pada standar umum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien

## 5. Independensi

Independensi adalah sikap yang diharapkan dari seorang akuntan publik untuk tidak mempunyai kepentingan pribadi dalam pelaksanaan tugasnya, yang bertentangan dengan prinsip integritas dan objektivitas.

Kepercayaan masyarakat umum atas independensi sikap auditor sangat penting bagi perkembangan profesi akuntan publik. Kepercayaan masyarakat akan menurun jika terdapat bukti bahwa independensi sikap auditor ternyata berkurang, bahkan kepercayaan masyarakat dapat juga menurun disebabkan dari keadaan oleh mereka yang berpikiran sehat (*rasionable*) dianggap dapat mempengaruhi sikap independenai. Sikap independensi bermakna bahwa auditor tidak mudah dipengaruhi, (SPAP, 2001), sehingga auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya selama proses pelaksanaan audit. Keadaan ini akan meningkatkan kepuasan klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H5 : Independensi berpengaruh terhadap kepuasan klien

## 6. Sikap hati-hati

Penggunaan kemahiran profesional secara cermat dan seksama dalam semua aspek audit mengartikan bahwa auditor wajib melaksanakan tugasnya dengan kesungguhan dan kecermatan, atau keperdulian profesional. Sebagai seorang profesional, auditor harus menghindari kelalaian dan ketidakjujuran. Arens dan Loebbecke (1997, dalam Mukhlasin, 2004).

Kehati-hatian profesional mengharuskan auditor untuk memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan kompetensi dan ketekunan. Hal ini mengandung arti bahwa anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan jasa profesionalnya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuannya (Neni Meidawati, 2001 dalam Ridwan Widagdo, 2002). Kesalahan dapat dideteksi jika auditor memiliki keahlian dan kecermatan. Ahli diartikan sebagai ahli akuntansi dan audit (SPAP, 2001) dan cermat menekankan pada pencarian tipe-tipe kesalahan yang mungkin ada melalui sikap hati-hati (Mautz dan Sharaf, 1961 dalam Ridwan Widagdo, 2002) dengan sikap hati-hati ini akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H6 : Sikap hati – hati berpengaruh terhadap kepuasan klien

#### 7. Komitmen yang kuat terhadap kualitas audit

Komitmen dapat didefinisikan sebagai: (1) Sebuah kepercayaan pada dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dari nilai-nilai organisasi dan atau profesi, (2) Sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi, (3) Sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi dan atau profesi. Araya *et. al.* (1980, dalam Ridwan Widagdo, 2002).

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang auditor harus meningkatkan koordinasi dan hubungannya dengan KAP yang besar dan berskala internasional. Dengan demikian, diharapkan auditor akan mampu menyajikan informasi-informasi yang sedang berkembang di berbagai

negara, terutama yang mempunyai hubungan dengan bidang usaha klien, sehingga kualitas kerja auditor akan meningkat selaras dengan peningkatan pengetahuannya yang lintas negara. Hal ini berkaitan erat dengan komitmen yang kuat seorang auditor terhadap kualitas audit. Behn *et. al.* (1997). Dengan adanya komitmen yang kuat terhadap kualitas audit dari auditor, maka klien akan puas. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H7 : Komitmen yang kuat terhadap kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien

#### 8. Keterlibatan pimpinan KAP

Keterlibatan para eksekutif KAP membantu terbentuknya komunikasi dua arah yang lebih intensif antara klien dan auditor karena para eksekutif KAP dianggap mempunyai keahlian dan pengalaman yang lebih baik serta mempunyai citra yang lebih tinggi daripada staf auditor sehingga dapat menjadi mediator antara klien dan auditor yang melakukan proses audit (*Media Akuntabsi* No. 25, Maret, 1998). Adanya komunikasi intensif antara klien dan auditor, akan memperlancar dan mempermudah proses audit. Hal ini akan memberikan keunggulan bagi KAP karena dapat memberikan jasa sesuai dengan apa yang diharapkan oleh klien. Sehingga klien akan puas. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H8 : Keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien

9. Melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat

Standar pekerjaan lapangan yang pertama menentukan agar program kerja yang akan dilaksanakan direncanakan dengan matang dan pelaksanaannya oleh para asisten diawasi secara seksama. Arens dan Loebbecke (1997, dalam Mukhlisin, 2004).

Dalam perencanaan auditnya, auditor harus mempertimbangkan sifat, luas, dan saat pekerjaan yang harus dilaksanakan dan membuat suatu program audit secara tertulis, Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001). Perencanaan yang matang dan tepat diharapkan dapat memberikan jasa audit yang lebih baik lagi, sehingga proses audit dapat selesai tepat waktu dan jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh klien, dengan demikian semua ini dapat memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H9 : Melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat berpengaruh terhadap kepuasan klien

10. Keterlibatan komite audit

Komite audit diperlukan dalam suatu organisasi bisnis, antara lain karena komite ini mengawasi proses audit dan memungkinkan terwujudnya kejujuran pelaporan keuangan. Namun, hal ini dapat dicapai jika komite audit bekerja secara efektif (Menon dan Williams, 1994 dalam Mukhlisin, 2004).

Praktik yang terbaik yang dapat dilakukan KAP untuk menjaga independensi dan profesionalismenya jika berhadapan dengan ketepatan



penggunaan prinsip-prinsip akuntansi oleh klien adalah dengan melakukan komunikasi dengan dewan direksi atau komite audit (Glazer dan Fabian, 1997 dalam Mukhlisin, 2004). Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan. Dengan demikian akan memberikan kepuasan bagi klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H10: Keterlibatan Komite Audit berpengaruh terhadap kepuasan klien

#### 11. Standar etika yang tinggi

Etika adalah (1) Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak), (2) Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, (3) Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat, Neni Meidawati (2001, dalam Ridwan Widagdo, 2002).

Dalam usaha untuk meningkatkan akuntabilitasnya, seorang auditor harus menegakkan etika professional yang tinggi, agar timbul kepercayaan dari masyarakat. Audit yang berkualitas sangat penting untuk menjamin bahwa profesi akuntan memenuhi tanggung jawabnya kepada investor, masyarakat umum, dan pemerintah serta pihak-pihak lain yang mengandalkan kredibilitas laporan keuangan yang telah diaudit, Munawir (1997, dalam Ridwan Widagdo, 2002). Dengan adanya standar etika yang tinggi maka klien akan puas. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H11: Standar etika yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan klien

## 12. Tidak mudah percaya

Audit atas laporan keuangan yang berdasarkan Standar Auditing yang telah ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia harus direncanakan dan dilaksanakan dengan sikap *skeptis* profesional, Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP, 2001). Hal ini berarti bahwa auditor tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang tidak jujur, namun juga tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang kejujurannya tidak diragukan lagi. Adanya sikap tersebut akan memberikan hasil audit yang bermutu dan memberikan kepuasan bagi klien.

Selain itu, menurut standar etik akuntan publik, menyiratkan auditor perlu bersikap waspada dan skeptis dalam menjalankan tugas audit. Hal ini tidak terlepas dari pertimbangan risiko yang potensial yang akan dihadapi oleh auditor dan risiko litigasi/risiko tuntutan atas kegagalan audit. Dengan demikian, auditor yang memiliki kewaspadaan dan memiliki sikap skeptis dalam melakukan tugasnya dapat mengungkapkan keadaan perusahaan yang diauditnya secara benar. Adanya sikap tersebut akan memberikan hasil audit yang bermutu dan akan memberikan kepuasan klien. Dengan adanya penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

H12: Tidak mudah percaya berpengaruh terhadap kepuasan klien

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

##### **3.1.1 Variabel Penelitian**

###### **1. Variabel Dependen**

Variabel dependen atau variabel terikat yang digunakan merupakan persepsi kepuasan klien (Y) terhadap hasil kualitas KAP. Kepuasan pada dasarnya meliputi tiga hal yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan, Fornell (1994). Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkan.

###### **2. Variabel Independen**

Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah

Atribut-atribut kualitas audit (X), yaitu : pengalaman tim audit dan KAP dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien; keahlian/pemahaman terhadap industri klien; responsif atas kebutuhan klien; kompetensi anggota-anggota tim audit terhadap prinsip-prinsip akuntansi dan norma-norma pemeriksaan, sikap independensi dalam segala hal dari individu-individu tim audit dan KAP; anggota tim audit sebagai suatu kelompok yang bersifat hati-hati; KAP memiliki komitmen yang kuat terhadap kualitas audit; keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit; keterlibatan komite audit sebelum pada saat, dan sesudah audit; standar-standar etika yang tinggi dari anggota-anggota tim audit; dan menjaga sikap skeptis dari anggota-anggota tim audit.

### 3.1.2 Definisi Operasional

#### 1. Kualitas Audit

Kualitas audit yang dimaksud adalah kualitas audit berdasarkan atribut Behn *et. al.* (1997). Instrumen kualitas jasa audit dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Carcello *et. al.* (1992) yang terdiri dari 12 item pertanyaan yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, tidak mudah percaya. Instrumen pengukuran yang digunakan yaitu menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban yaitu : (1) STS = Sangat tidak setuju, (2) TS = Tidak setuju, (3) N = Netral, (4) S = Setuju, (5) SS = Sangat setuju.

#### 2. Kepuasan Klien

Kepuasan klien yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan dari para klien audit Bank Perkreditan Rakyat (Daerah Istimewa Yogyakarta). Adapun instrumen yang digunakan adalah diukur dengan menggunakan Skala Likert, yang merupakan salah satu cara untuk menentukan *score*. Kriteria penilaian ini digolongkan dalam 5 tingkatan dengan penilaian sebagai berikut :

- untuk jawaban Sangat Tidak Memuaskan (STM), diberi nilai 1
- untuk jawaban Tidak Memuaskan (TM), diberi nilai 2
- untuk jawaban Netral (N), diberi nilai 3
- untuk jawaban Memuaskan (M), diberi nilai 4
- untuk jawaban Sangat Memuaskan (SM), diberi nilai 5

### 3.2 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala bagian keuangan Bank Perkreditan Rakyat. Sampel adalah populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Metode sampling yang digunakan adalah *convenience* sampling yaitu memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh oleh peneliti. Mempertimbangkan jumlah unit populasi yang begitu besar sehingga tidak mungkin diteliti satu demi satu. Maka sampel dalam penelitian ini adalah kepala bagian keuangan Bank Perkreditan Rakyat di Daerah Istimewa Yogyakarta. Alasan peneliti menggunakan kepala bagian keuangan sebagai responden yang menjawab kuesioner penelitian adalah karena memiliki informasi lengkap dan menyeluruh untuk mengevaluasi kinerja KAP, sebab mereka selalu berhubungan dengan KAP apabila perusahaannya sedang diaudit.

Dari data yang ada di Bank Indonesia Semarang tahun 2008, Bank Perkreditan Rakyat (Daerah Istimewa Yogyakarta) yang ada berjumlah 70. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Rao, 1996 dalam Ridwa Widagdo, 2002) :

$$n = \frac{N}{1+N(\text{moe})^2}$$

dimana,

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

Moe : *Margin of error*, Rao mengasumsikan moe sebesar 10%

Berdasarkan data yang diperoleh, maka jumlah minimum sampel yang harus didapat untuk penelitian ini dengan margin error sebesar 10% adalah :

$$\begin{aligned}n &= \frac{70}{1+70(0,1)^2} \\ &= 41,18\end{aligned}$$

maka jumlah sampel minimum untuk penelitian ini adalah 41

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Adapun data primer diperoleh dari pendapat atau persepsi kepala bagian keuangan yang mengisi dan mengembalikan daftar kuesioner kepada peneliti, sedangkan data sekunder diperoleh dari Bank Indonesia Semarang tahun 2008 sebagai kerangka sampling yang memuat nama dan alamat perusahaan yang menjadi populasi penelitian.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan peneliti menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan mendatangi satu per satu calon responden. Seluruh kuesioner dibagikan secara langsung kepada para kepala bagian keuangan di setiap BPR di Daerah Istimewa Yogyakarta dalam amplop terbuka. Proses penyebaran kuesioner dilakukan antara 16 Februari sampai 2 Maret 2010. Dengan jangka waktu dua minggu responden dapat menyesuaikan waktu pengisian kuesioner dengan kesibukannya. Setiap amplop kuesioner disertai surat izin penelitian dari Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro (FE UNDIP) yang menjelaskan identitas peneliti, tujuan penelitian, agar dapat

memotivasi responden untuk mengisi secara lengkap dan mengembalikannya kembali setelah melakukan pengisian kuesioner.

### **3.5 Metode Analisis**

Data penelitian dianalisis dengan alat statistik, yang terdiri dari :

#### **3.5.1 Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai deskripsi variabel penelitian kualitas jasa audit, dan kepuasan klien peneliti menggunakan tabel distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan angka rata-rata, kisaran dan deviasi standar.

#### **3.5.2 Uji kualitas Data**

Menurut Imam Ghozali (2005) kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji reliabilitas dan validitas. Uji tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen.

Ada 2 prosedur dalam penelitian ini untuk mengukur reliabilitas dan validitas data, yaitu : (1) *One Shot* atau pengukuran sekali saja dengan koefisien *Cronbach Alpha*, dan (2) Uji validitas kontruk dengan cara analisis faktor konfirmatori. Keterangan dari kedua uji kualitas data adalah sebagai berikut :

##### **1. *One Shot* atau pengukuran sekali saja (Uji Reliabilitas)**

Uji reliabilitas sebenarnya merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konstan dari waktu ke waktu. Instrumen yang *reliable* adalah instrumen yang bila digunakan beberapa

kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Ghozali, 2005).

Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach Alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Suatu variabel disebut *reliable*, apabila :

- Hasil  $\alpha \geq 0,60$  maka hasilnya adalah reliabel.
- Hasil  $\alpha \leq 0,60$  maka hasil yang didapat tidak reliabel.

## 2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur yang diinginkan serta dapat mengungkapkan data dari validitas yang diteliti secara tepat.

Pengujian validitas menggunakan korelasi *bivariat* yang dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor variabel. Uji validitas dapat diketahui dengan melihat  $r$  hitung, apabila  $r$  hitung sig.  $\leq 0,05$  = valid dan  $r$  hitung sig.  $> 0,05$  = tidak valid (Ghozali, 2005)

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal



ataukah tidak. Dalam uji normalitas digunakan normal probability plot (P-Plot) yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi normal. Selain itu, dapat dilakukan dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov, Akbar (2005, dalam Agus Eko, 2007). Kolmogorov-Smirnov adalah uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui distribusi suatu data untuk data yang minimal bertipe ordinal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu persamaan, antar variabel bebas (independen) terdapat hubungan yang signifikan. Deteksi tidak adanya multikolinieritas adalah nilai *Tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $> 10$  (Imam Ghazali, 2005).

## 3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heterokedastisitas. Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2005).

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

#### 4. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya (Ghozali,2005:95). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai *Durbin-Watson* (DW) dalam tabel *Durbin-Watson* ( $d$ ). Tabel di bawah adalah pedoman untuk uji autokorelasi

Tabel 3.1  
Tabel Klasifikasi Nilai  $d$

Nilai $d$	Keterangan
$< 1,10$	Ada autokorelasi
$1,10 - 1,54$	Tidak ada kesimpulan
<b><math>1,55 - 2,46</math></b>	<b>Tidak ada autokorelasi</b>
$2,46 - 2,90$	Tidak ada kesimpulan
$> 2,90$	Ada autokorelasi

Sumber : Tony Wijaya (2009)

#### 3.5.4 Uji Hipotesis

Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan apakah variabel kualitas jasa audit berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan klien.

##### 3.5.4.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini. Dalam analisis Regresi linear berganda, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan *random*, yang berarti mempunyai distribusi probabilistik. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (Imam Ghozali, 2005).

Persamaan yang digunakan :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9 + b_{10}X_{10} + b_{11}X_{11} + b_{12}X_{12}$$

Dimana,

- Y = Kepuasan Klien
- B<sub>0</sub> = Konstanta
- b<sub>1-12</sub> = Koefisien Regresi
- X<sub>1</sub> = Pengalaman Melakukan Audit
- X<sub>2</sub> = Memahami Industri Klien
- X<sub>3</sub> = Responsif Atas Kebutuhan Klien
- X<sub>4</sub> = Taat Pada Standar Umum
- X<sub>5</sub> = Independensi
- X<sub>6</sub> = Sikap Hati – Hati
- X<sub>7</sub> = Komitmen Yang Kuat Terhadap Kualitas Audit
- X<sub>8</sub> = Keterlibatan Pimpinan KAP dalam Pelaksanaan Audit
- X<sub>9</sub> = Melakukan Pekerjaan Lapangan Dengan Tepat
- X<sub>10</sub> = Keterlibatan Komite Audit
- X<sub>11</sub> = Standar Etika Yang Tinggi
- X<sub>12</sub> = Sikap Tidak Mudah Percaya

Uji hipotesis yang akan dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS adalah sebagai berikut :

#### 3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varian variabel dependen/terikat. Nilai koefisien

determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen/bebas dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Karena kelemahan mendasar penggunaan  $R^2$  adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan nilai Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model, maka dalam hal ini peneliti akan menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varian variabel dependen (Imam Ghazali, 2005).

#### **3.5.4.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji hipotesis alternatif 1-12

#### **3.5.4.4 Uji Signifikansi Simultan ( Uji Statistik F )**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen/bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Uji F akan digunakan untuk menguji hipotesis alternatif. Untuk menguji kedua hipotesis yaitu uji t dan F kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

Apabila probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  tidak dapat ditolak (diterima)

Apabila probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode *survey* dimana data diperoleh dari kuesioner, yang dibagikan kepada para responden di Bank Perkreditan Rakyat di Daerah Istimewa Yogyakarta. Para responden dalam penelitian ini adalah kepala bagian keuangan Bank Perkreditan Rakyat yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah responden penelitian dapat dilihat pada hasil penyebaran kuesioner berikut ini :

Tabel 4.1  
Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Jumlah kuesioner disebar	70
Kuesioner tidak kembali	(24)
Kuesioner Kembali	46

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Dalam proses mendapatkan sampel penelitian dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 70 kuesioner, dari hasil tersebut 46 kuesioner dapat kembali sementara sisanya sebanyak 24 kuesioner tidak kembali. Tingkat respon rate adalah sebesar  $46 : 70 \times 100\% = 65,7\%$ . Menurut Uma Sekaran (2006) jumlah sampel minimum adalah 30, jadi sampel dalam penelitian ini sudah memenuhi kriteria sampel minimum dan sudah bisa digeneralisasikan. Adapun profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2  
Profil Responden

Kategori	Jumlah	Prosentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	35	76,1
Perempuan	11	23,9
<b>Umur</b>		
25 – 30 Tahun	4	8,7
31 – 35 Tahun	6	13,1
36 – 40 Tahun	14	30,4
41 – 45 Tahun	12	26,1
> 45 Tahun	10	21,7
<b>Lama Bekerja</b>		
1 – 3 Tahun	17	37,0
4 – 6 Tahun	18	39,1
> 6 Tahun	11	23,9

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Pada tabel profil responden memperlihatkan hasil-hasil sebagai berikut :

1. Berdasarkan kontribusi berdasarkan jenis kelaminnya memperlihatkan, jumlah responden laki-laki sebanyak 76,1% dan jumlahnya lebih banyak dibanding jumlah responden perempuan yang berjumlah sebanyak 23,9%. Hasil ini menggambarkan bahwa para kepala bagian keuangan Bank Perkreditan Rakyat yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta lebih didominasi kaum laki-laki.
2. Berdasarkan pembagian berdasarkan umur terlihat responden yang berumur antara 36 sampai 40 tahun lebih dominan sebanyak 30,4%, sementara responden yang berusia antara 25 sampai 30 tahun memberikan kontribusi yang paling sedikit, yaitu sebanyak 8,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa para kepala bagian keuangan Bank Perkreditan Rakyat yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta dalam usia yang produktif untuk bekerja.

3. Berdasarkan lama bekerja dalam menduduki jabatan sebagai kepala keuangan menunjukkan bahwa kebanyakan responden sudah menjalani tugas sebagai kepala keuangan selama 4 sampai 6 tahun (39,1%), sementara 37,0% lainnya telah menjalani tugas sebagai kepala keuangan selama 1 sampai 5 tahun, sedangkan responden yang telah menjalani tugas sebagai kepala keuangan selama lebih dari 6 tahun memberikan kontribusi paling sedikit (17,4%).

#### **4.2 Deskriptif variabel**

Agar mengetahui persepsi para responden terhadap variabel-variabel penelitian kualitas jasa audit yang terdiri dari pengalaman melakukan audit, memahami industri (bank) klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, tidak mudah percaya maka akan dilakukan analisa berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap variabel-variabel. Berikut tabel tanggapan responden dari masing-masing variabel.

#### 4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Audit

Hasil tanggapan responden mengenai kualitas jasa audit dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3  
Tanggapan Responden Mengenai  
Kualitas Jasa Audit

No	Kuesioner	STS		TS		N		S		SS		Jumlah	
		T	%	T	%	T	%	T	%	T	%	T	%
1.	KAP dan tim audit yang diturunkan (pada tingkat supervisor ke atas) mempunyai pengalaman yang cukup dalam mengaudit permasalahan	1	2,2	6	13,0	14	30,4	15	32,6	10	21,7	46	100%
2.	KAP (tim audit) dan tim yang diturunkan (pada tingkat supervisor ke atas) mempunyai keahlian industri yang dibutuhkan untuk mengaudit perusahaan anda secara efektif	5	10,9	3	6,5	13	28,3	14	30,4	11	23,9	46	100%
3.	KAP (tim audit) responsif terhadap kebutuhan perusahaan anda	-	-	5	10,9	14	30,4	16	34,8	11	23,9	46	100%
4.	Anggota-anggota tim audit sebagai grup, berkompeten secara teknis dalam mengaplikasikan standar akuntansi dan auditing (SAK & SAP)	-	-	5	10,9	12	26,1	15	32,6	14	30,4	46	100%
5.	Dalam semua hal yang berhubungan dengan KAP (anggota tim audit) dan dengan anggota-anggota tim audit secara individu, tidak pernah terlibat dalam tindakan-tindakan apapun yang akan mengganggu independensi mereka, baik secara fakta ataupun kelihatannya	2	4,3	3	6,5	10	21,7	24	52,2	7	15,2	46	100%



6.	Anggota-anggota tim audit sebagai sebuah grup selalu bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan selama melakukan audit	-	-	5	10,9	14	30,4	15	32,6	12	26,1	46	100%
7.	KAP mempunyai komitmen yang kuat terhadap kualitas audit	2	4,3	7	15,2	18	39,1	5	32,6	4	8,7	46	100%
8.	Para pimpinan (partner/manajemen) dari KAP terlibat secara aktif dalam pelaksanaan audit	3	6,5	3	6,5	23	50,0	14	30,4	3	6,5	46	100%
9.	Anggota-anggota tim audit berinteraksi secara aktif dalam pelaksanaan audit	-	-	1	2,2	12	26,1	23	50,0	10	21,7	46	100%
10.	Anggota-anggota tim audit berinteraksi secara efektif dengan komite audit sebelum, selama dan sesudah perjanjian audit (jika perusahaan tidak memiliki komite audit maka pilih jawaban 3)	-	-	2	4,3	17	37,0	21	45,7	6	13,0	46	100%
11.	Anggota-anggota tim audit mempunyai standar etika yang tinggi dan sangat mengetahui akuntansi dan auditing	1	2,2	3	6,5	14	30,4	20	43,5	8	17,4	46	100%
12.	Anggota-anggota tim audit tidak mudah percaya terhadap perusahaan anda selama melakukan audit	-	-	3	6,5	12	26,1	22	47,8	9	19,6	46	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Hasil tanggapan responden dapat dianalisa sebagai berikut :

1. Pada pertanyaan mengenai KAP dan tim audit yang diturunkan (pada tingkat supervisor ke atas) mempunyai pengalaman yang cukup dalam mengaudit permasalahan, memperlihatkan kebanyakan responden yaitu sebanyak 15 responden atau 32,6% responden menyatakan setuju, hal ini berarti rata-rata KAP (tim audit) mempunyai pengalaman yang cukup dalam mengaudit, salah satunya memiliki keunggulan dalam mendeteksi kesalahan.
2. Pada pertanyaan mengenai KAP (tim audit) dan tim yang diturunkan (pada tingkat supervisor ke atas) mempunyai keahlian industri yang dibutuhkan untuk mengaudit perusahaan anda secara efektif, memperlihatkan kebanyakan responden yaitu sebanyak 14 responden atau 30,4% responden menyatakan setuju, hal ini berarti rata-rata KAP (tim audit) mempunyai pemahaman tentang perbankan secara efektif sehingga akan memperkecil resiko audit.
3. Pada pertanyaan mengenai KAP (tim audit) responsif terhadap kebutuhan perusahaan anda, memperlihatkan kebanyakan responden yaitu sebanyak 16 responden atau 34,8% responden menyatakan setuju, hal ini berarti rata-rata KAP (tim audit) memperhatikan kebutuhan kliennya.
4. Pada pertanyaan mengenai anggota-anggota tim audit sebagai grup, berkompoten secara teknis dalam mengaplikasikan standar akuntansi dan auditing (SAK & SAP), memperlihatkan kebanyakan responden yaitu sebanyak 15 responden atau 32,6% responden menyatakan setuju, hal ini

berarti anggota-anggota tim audit sebagai grup berkompeten secara teknis dalam mengaplikasikan standar akuntansi dan auditing.

5. Pada pertanyaan mengenai semua hal yang berhubungan dengan KAP (anggota tim audit) dan dengan anggota-anggota tim audit secara individu, tidak pernah terlibat dalam tindakan-tindakan apapun yang akan mengganggu independensi mereka, baik secara fakta ataupun kelihatannya, memperlihatkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 24 responden atau 52,2% responden menyatakan setuju, hal ini berarti anggota anggota tim audit mempunyai tingkat independensi yang tinggi dalam mengaudit bank klien.
6. Pada pertanyaan mengenai anggota-anggota tim audit sebagai sebuah grup selalu bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan selama melakukan audit, memperlihatkan kebanyakan responden yaitu sebanyak 15 responden atau 32,6% responden menyatakan setuju, hal ini berarti rata-rata anggota tim selalu bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan untuk mengurangi resiko audit yang kemungkinan terjadi.
7. Tanggapan responden terhadap pertanyaan mengenai KAP mempunyai komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, memperlihatkan kebanyakan responden yaitu sebanyak 18 responden atau 39,1% responden menyatakan netral, hal ini berarti komitmen yang diperlihatkan oleh KAP tidak terlalu tinggi dan juga tidak terlalu rendah.
8. Tanggapan responden terhadap pertanyaan mengenai para pimpinan dari KAP terlibat secara aktif dalam pelaksanaan audit, memperlihatkan

sebagian besar responden yaitu sebanyak 23 responden atau 50,0% responden menyatakan netral, hal ini berarti para pimpinan kadang terlibat secara aktif namun juga kadang tidak terlibat secara aktif dalam pelaksanaan audit.

9. Tanggapan responden terhadap pertanyaan mengenai anggota-anggota tim audit berinteraksi secara aktif dalam pelaksanaan audit, memperlihatkan hampir sebagian besar responden yaitu sebanyak 23 responden atau 50,0% responden menjawab setuju, hal ini berarti auditor melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat.
10. Tanggapan responden terhadap pertanyaan mengenai anggota-anggota tim audit berinteraksi secara efektif dengan komite audit sebelum, selama dan sesudah perjanjian audit, memperlihatkan hampir sebagian besar responden yaitu sebanyak 21 responden atau 45,7% responden menjawab setuju, hal ini berarti anggota tim berinteraksi secara efektif dengan komite audit.
11. Tanggapan responden terhadap pertanyaan mengenai anggota-anggota tim audit mempunyai standar etika yang tinggi dan sangat mengetahui akuntansi dan auditing, memperlihatkan hampir sebagian besar responden yaitu sebanyak 20 responden atau 43,5% responden menjawab setuju, hal ini berarti auditor dalam melakukan pekerjaannya mempunyai etika yang tinggi.
12. Tanggapan responden terhadap pertanyaan mengenai anggota-anggota tim audit tidak mudah percaya terhadap perusahaan anda selama melakukan

audit, memperlihatkan hampir sebagian besar responden yaitu sebanyak 22 responden atau 47,8% responden menjawab setuju, hal ini berarti auditor dalam melaksanakan pekerjaan menunjukkan sikap tidak mudah percaya.

#### 4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Klien

Hasil tanggapan responden mengenai kepuasan klien dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4  
Tanggapan Responden Mengenai  
Kepuasan Klien

No	Kuesioner	STM		TM		N		M		SM		Jumlah	
		T	%	T	%	T	%	T	%	T	%	T	%
13.	Seberapa puaskah anda dengan semua kinerja dari Kantor Akuntan Publik (KAP)?	-	-	2	4,3	14	30,4	22	47,8	8	17,4	46	100%
14.	Seberapa puaskah anda dengan semua kinerja dari anggota-anggota tim audit sebagai group yang mengaudit perusahaan anda?	-	-	1	2,2	17	37,0	20	43,5	8	17,4	46	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Keterangan :

STM : Sangat Tidak Memuaskan

TM : Tidak Memuaskan

N : Netral

M : Memuaskan

SM : Sangat Memuaskan

Hasil tanggapan responden dapat dianalisa sebagai berikut :

13. Pada pertanyaan mengenai seberapa puas klien dengan kinerja dari KAP, memperlihatkan hampir mayoritas responden yaitu sebanyak 22 responden atau 47,8% responden menyatakan memuaskan Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata klien sudah merasa puas dengan kinerja KAP.
14. Pada pertanyaan seberapa puas klien dengan kinerja dari anggota-anggota tim audit sebagai grup yang mengaudit bank, memperlihatkan hampir mayoritas responden yaitu sebanyak 20 responden atau 43,5% responden menyatakan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata klien merasa puas atas kinerja dari anggota-anggota tim audit.

### **4.3 Analisa Data**

#### **4.3.1 Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel penelitian kualitas jasa audit yang terdiri dari : pengalaman melakukan audit (x1), memahami industri (bank) klien (x2), responsif atas kebutuhan klien (x3), taat pada standar umum (x4), independensi (x5), sikap hati-hati (x6), komitmen yang kuat terhadap kualitas audit (x7), keterlibatan pimpinan KAP (x8), melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat (x9), keterlibatan komite audit (x10), standar etika yang tinggi (x11), tidak mudah percaya (x12) dan kepuasan klien (Y). Tabel statistic deskriptif menunjukkan angka kisaran teoritis dan sesungguhnya, rata-rata dan standar deviasi. Hasil statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5  
Hasil Statistik Deskriptif

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	46	1	5	3,59	1,045
X2	46	1	5	3,50	1,243
X3	46	2	5	3,72	,958
X4	46	2	5	3,83	,996
X5	46	1	5	3,67	,967
X6	46	2	5	3,74	,976
X7	46	1	5	3,26	,976
X8	46	1	5	3,24	,923
X9	46	2	5	3,91	,755
X10	46	2	5	3,67	,762
X11	46	1	5	3,67	,920
X12	46	2	5	3,80	,833
Y	46	5	10	7,54	1,345
Valid N (listwise)	46				

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Menurut singgih (2001) standar deviasi yang lebih besar (lebih besar dari 30% dari Mean) menunjukkan adanya variasi yang lebih besar dari variabel tersebut. Hasil statistik deskriptif yang didapat menunjukkan hasil-hasil sebagai berikut :

1. Pada variabel pengalaman melakukan audit (x1) menunjukkan nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,59 dan standar deviasi sebesar 1,045. Nilai standar deviasi lebih kecil dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 1,077. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih kecil pada variabel tersebut.
2. Pada variabel memahami industri (bank) klien (x2) menunjukkan nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,50 dan standar deviasi sebesar 1,243. Nilai standar

deviasi lebih besar dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 1,050. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih besar pada variabel tersebut.

3. Pada variabel responsif atas kebutuhan klien (x3) menunjukkan nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,72 dan standar deviasi sebesar 0,958. Nilai standar deviasi lebih kecil dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 1,116. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih kecil pada variabel tersebut
4. Pada variabel taat pada standar umum (x4) menunjukkan nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,83 dan standar deviasi sebesar 0,996. Nilai standar deviasi lebih kecil dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 1,149. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih kecil pada variabel tersebut.
5. Pada variabel independensi (x5) menunjukkan nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,67 dan standar deviasi sebesar 0,967. Nilai standar deviasi lebih kecil dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 1,101. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih kecil pada variabel tersebut
6. Pada variabel sikap hati-hati (x6) menunjukkan nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,74 dan standar deviasi sebesar 0,976. Nilai standar deviasi lebih kecil dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 1,122. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih kecil pada variabel tersebut.



7. Pada variabel komitmen yang kuat terhadap kualitas audit (x7) menunjukkan nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,26 dan standar deviasi sebesar 0,976. Nilai standar deviasi lebih kecil dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 0,978. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih kecil pada variabel tersebut.
8. Pada variabel keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit (x8) menunjukkan nilai minimum sebesar 1 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,24 dan standar deviasi sebesar 0,923. Nilai standar deviasi lebih kecil dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 0,972. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih kecil pada variabel tersebut.
9. Pada variabel melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat (x9) menunjukkan nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,91 dan standar deviasi sebesar 0,755. Nilai standar deviasi lebih kecil dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 1,173. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih kecil pada variabel tersebut.
10. Pada variabel keterlibatan komite audit (x10) menunjukkan nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,67 dan standar deviasi sebesar 0,762. Nilai standar deviasi lebih kecil dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 1,101. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih kecil pada variabel tersebut.

11. Pada variabel standar etika yang tinggi (x11) menunjukkan nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,67 dan standar deviasi sebesar 0,920. Nilai standar deviasi lebih kecil dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 1,101. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih kecil pada variabel tersebut.
12. Pada variabel tidak mudah percaya (x12) menunjukkan nilai minimum sebesar 2 dan nilai maksimum sebesar 5, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,80 dan standar deviasi sebesar 0,833. Nilai standar deviasi lebih kecil dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 1,14. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih kecil pada variabel tersebut.
13. Pada variabel kepuasan klien (y) menunjukkan nilai minimum sebesar 5 dan nilai maksimum sebesar 10, dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 7,54 dan standar deviasi sebesar 1,345. Nilai standar deviasi lebih kecil dari 30% dari *mean*, yaitu sebesar 2,262. Hal ini memperlihatkan adanya variasi yang lebih kecil pada variabel tersebut.

#### **4.3.2 Uji Kualitas Data**

Imam ghozali (2005) menjelaskan bahwa kualitas jasa yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dianalisis dengan menggunakan pengujian realibilitas dan validitas. Untuk melihat apakah data yang digunakan reliabel dan valid dapat dilihat pada sub bagian berikut ini :

### 4.3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Pengujian validitas menggunakan korelasi *bivariat* yang dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor variabel, dengan ketentuan  $\text{sig.} \leq 0,05$  berarti valid dan  $\text{sig.} > 0,05$  berarti tidak valid. Hasil uji validitas didapat hasil sebagai berikut :

Tabel 4.6  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Correlation	Sig.	Keterangan
<b>Kualitas Audit</b>			
1	0,601	0,000	Valid
2	0,835	0,000	Valid
3	0,609	0,000	Valid
4	0,664	0,000	Valid
5	0,728	0,000	Valid
6	0,563	0,000	Valid
7	0,677	0,000	Valid
8	0,563	0,000	Valid
9	0,614	0,000	Valid
10	0,572	0,000	Valid
11	0,736	0,000	Valid
12	0,642	0,000	Valid
<b>Kepuasan Klien</b>			
1	0,871	0,000	Valid
2	0,863	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan variabel kualitas audit dan kepuasan klien dinyatakan valid karena dari hasil korelasi antara hasil jawaban

responden pada tiap item/indikator dengan skor total di dapat hasil yang signifikan, yaitu nilai sig. < 0,05.

#### 4.3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat reliabel suatu alat ukur dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Imam Ghozali, 2005). Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standar Reliabilitas</i>	Keterangan
Kualitas Audit	0,876	0,60	Reliabel
Kepuasan Klien	0,669	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2010

Dari hasil uji reliabilitas memperlihatkan nilai *Cronbach Alpha* semua variabel di atas 0,60, sehingga dapat disimpulkan data yang didapat mampu menunjukkan jika indikator yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau layak untuk digunakan sebagai alat ukur penelitian.

#### 4.3.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Berikut ini adalah hasil dari uji asumsi klasik.

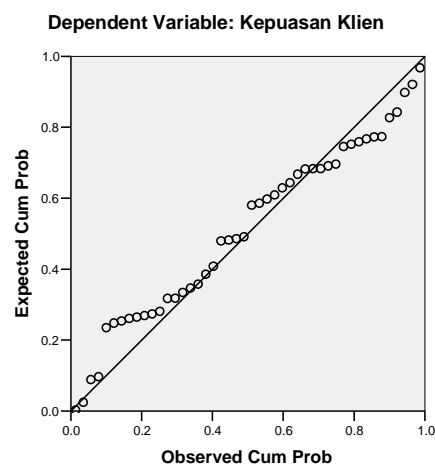
#### 4.3.3.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan terhadap nilai residual. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan normal P-P Plot dan *kolmogorov-smirnov*.

##### 1. Uji Normal P-P Plot

Pada kurva normal p-p plot, data terdistribusi normal bila titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik searah mengikuti garis diagonal. Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan kurva normal p-p plot adalah sebagai berikut :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.1

Grafik *Normal Probabilty Plot*

Sumber : Data primer yang diolah,

2010

Dari grafik diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal

maka dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal.

## 2. Uji Kolmogorov-Smirnov

Pada uji normalitas dengan menggunakan kolmogorov-smirnov, data dinyatakan berdistribusi normal apabila sig. uji kolmogorov-smirnov  $> \alpha = 0,05$ . Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan kolmogorov-smirnov adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8  
Hasil Uji Kolomogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		46
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,33629122
Most Extreme Differences	Absolute	,113
	Positive	,082
	Negative	-,113
Kolmogorov-Smirnov Z		,766
Asymp. Sig. (2-tailed)		,600

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Nilai sig. *kolmogorov-smirnov* pada *unstandardized residual* sebesar 0,600 yang lebih besar ( $>$ )  $\alpha = 0,05$ , hal ini berarti data yang digunakan terdistribusi secara normal.

#### 4.3.3.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah ada korelasi diantara variabel independen. Pada analisa yang menggunakan teknik regresi berganda maka antar variabel independen tidak boleh saling berkorelasi atau terjadi multikolinearitas. Nilai *cut off* untuk menentukan antar variabel independen tidak terjadi multikolinearitas adalah *tolerance value* masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 dan *variance inflation value* atau nilai VIF masing-masing variabel independen berada di bawah 10. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4.9  
Hasil Uji Multikolineritas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Pengalaman melakukan audit	0,598	1,672	Tidak terjadi multikolinearitas
Memahami industri (bank) klien	0,361	2,774	Tidak terjadi multikolinearitas
Responsif atas kebutuhan klien	0,573	1,745	Tidak terjadi multikolinearitas
Taat pada standar umum	0,459	2,178	Tidak terjadi multikolinearitas
Independensi	0,384	2,607	Tidak terjadi multikolinearitas
Sikap hati-hati	0,499	2,003	Tidak terjadi multikolinearitas
Komitmen yang kuat terhadap kualitas audit	0,574	1,741	Tidak terjadi multikolinearitas
Keterlibatan pimpinan KAP	0,560	1,785	Tidak terjadi multikolinearitas
Melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat	0,523	1,911	Tidak terjadi multikolinearitas
Keterlibatan komite audit	0,581	1,722	Tidak terjadi multikolinearitas
Standar etika yang tinggi	0,464	2,154	Tidak terjadi multikolinearitas
Tidak mudah percaya	0,570	1,755	Tidak terjadi multikolinearitas

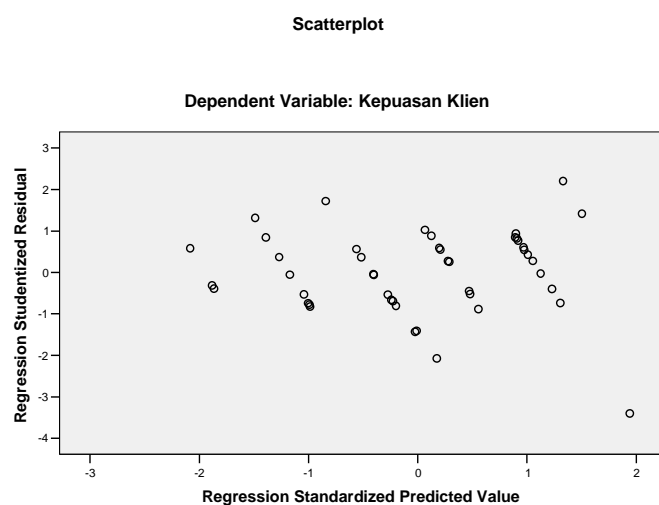
Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Dari tabel hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa antar variabel independen yang digunakan tidak terjadi

multikolinearitas, karena nilai tolerance yang didapat berada di atas 0,1 begitupula nilai VIF yang didapat berada di bawah 10.

#### 4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah variasi data sifatnya homogen atau heterogen. Pada analisis regresi sebaiknya variasi data masih bersifat homogen atau tidak boleh terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas. Tetapi, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat hasilnya sebagai berikut :



Gambar 4.2  
Hasil Uji Heteroskedastisitas  
(Grafik Scatter Plot)



Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Grafik *scatter plots* memperlihatkan bahwa, titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik tersebut menyebar ke seluruh daerah sumbu X maupun sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **4.3.3.4 Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya (Ghozali,2005:95). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai *Durbin-Watson* (DW) dalam tabel *Durbin-Watson* ( $d$ ). Tabel di bawah adalah pedoman untuk uji autokorelasi

Tabel 4.10  
Tabel Klasifikasi Nilai  $d$

Nilai $d$	Keterangan
< 1,10	Ada autokorelasi
1,10 – 1,54	Tidak ada kesimpulan
<b>1,55 – 2,46</b>	<b>Tidak ada autokorelasi</b>
2,46 – 2,90	Tidak ada kesimpulan
> 2,90	Ada autokorelasi

Sumber : Tony Wijaya (2009)

Nilai uji durbin watson dalam penelitian ini sebesar 1,554. Berdasarkan tabel klasifikasi nilai  $d$  angka 1,554 berada di antara 1,55 – 2,46 maka model regresi tidak terjadi autokorelasi.

#### 4.3.4 Uji Analisis Faktor

Uji analisis faktor digunakan untuk menguji apakah suatu konstruk mempunyai unidimensional atau apakah-apakah indikator yang digunakan dapat menginformasikan sebuah konstruk atau variabel. Jika masing-masing indikator merupakan indikator pengukur konstruk maka akan memiliki nilai loading factor yang tinggi (Ghozali, 2005 : 47). Hasil uji kualitas data dengan menggunakan analisis faktor adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11  
Hasil KMO

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,727
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	337,336
	df	91
	Sig.	,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Asumsi yang mendasari dapat tidaknya digunakan analisis faktor adalah data matrik harus memiliki korelasi yang cukup. Uji Bartlett of Sphericity merupakan uji statistik untuk menentukan ada tidaknya korelasi antar variabel dan juga nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA). Nilai KMO yang dikehendaki adalah  $> 0,50$ . Hasil analisis statistik menunjukkan nilai KMO sebesar 0,727 dan sig. Bartlett of Sphericity sebesar 0,000, yang berarti uji analisis faktor bisa dilanjutkan.

Tabel 4.12  
Hasil Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,489	46,352	46,352	6,489	46,352	46,352	3,334	23,813	23,813
2	1,426	10,185	56,538	1,426	10,185	56,538	3,146	22,471	46,284
3	1,094	7,818	64,355	1,094	7,818	64,355	2,530	18,071	64,355
4	,887	6,333	70,688						
5	,824	5,883	76,571						
6	,644	4,599	81,170						
7	,559	3,992	85,162						
8	,474	3,387	88,549						
9	,394	2,811	91,360						
10	,319	2,279	93,640						
11	,300	2,141	95,780						
12	,288	2,056	97,836						
13	,244	1,746	99,582						
14	,058	,418	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan nilai total variance explained menunjukkan bahwa nantinya indikator akan dikelompokkan ke dalam 3 kelompok indikator, yang dapat dilihat dari nilai total yang menunjukkan angka yang diatas satu hanya pada component ketiga.

Tabel 4.13  
Hasil Component Matrix

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
X1	<b>,583</b>	-,377	-,134
X2	<b>,828</b>	-,020	-,027
X3	<b>,593</b>	-,385	,204
X4	<b>,665</b>	-,540	-,004
X5	<b>,705</b>	-,496	,024
X6	,575	,328	<b>-,629</b>
X7	<b>,700</b>	,180	,017
X8	<b>,542</b>	,491	,316
X9	<b>,641</b>	,305	-,348
X10	<b>,582</b>	,141	,317
X11	<b>,746</b>	,227	,175
X12	<b>,621</b>	,181	,438
Y.1	<b>,833</b>	,116	,034
Y.2	<b>,821</b>	-,077	-,303

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan component matrix menunjukkan bahwa nilai faktor loading terbesar masing-masing indikator penyebarannya tidak merata dari komponen matrix satu sampai 3, sehingga tidak memenuhi persyaratan dan perlu untuk melakukan rotasi.

Tabel 4.14  
Hasil Rotated Component Matrix

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

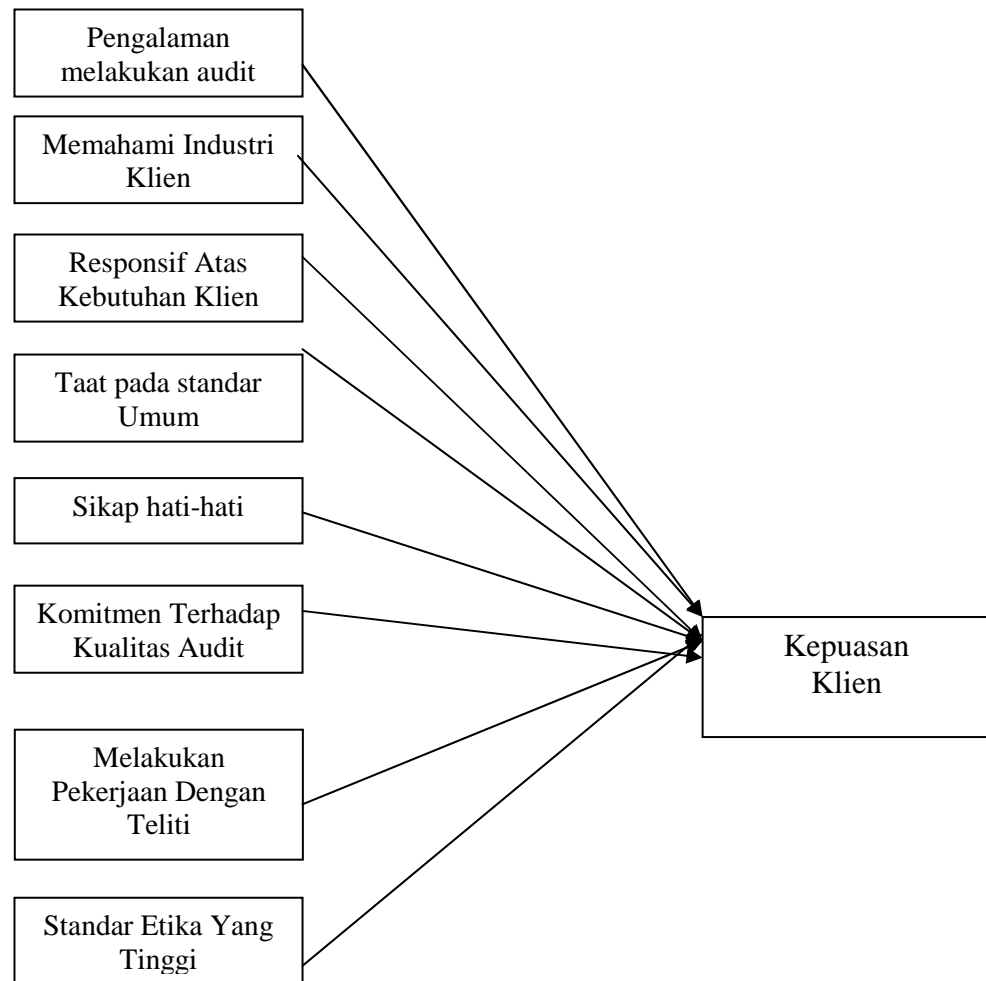
	Component		
	1	2	3
X1	<b>,654</b>	,087	,256
X2	<b>,524</b>	,474	,433
X3	<b>,670</b>	,303	-,004
X4	<b>,835</b>	,140	,135
X5	<b>,824</b>	,203	,149
X6	,086	,106	<b>,903</b>
X7	,288	<b>,520</b>	,411
X8	-,051	<b>,765</b>	,218
X9	,148	,313	<b>,710</b>
X10	,250	<b>,621</b>	,104
X11	,281	<b>,672</b>	,329
X12	,244	<b>,741</b>	,045
Y.1	,420	<b>,581</b>	,440
Y.2	,561	,267	<b>,622</b>

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Hasil rotated component matrix menunjukkan bahwa nilai factor loading terbesar dari masing-masing indikator menyebar secara merata dari component matrix 1 sampai 3, yaitu pada faktor 1 terdiri dari indikator x1 sampai x5, faktor 2 terdiri dari indikator x7, x8, x10,x11,x12 dan Y.1, sementara pada faktor 3 terdiri dari indikator X6, X9 dan Y2. Dengan hasil ini maka semua indikator penelitian dinyatakan valid sebagai alat ukur penelitian.



Gambar 4.3  
Kerangka Pemikiran

#### 4.3.5 Analisis Regresi Berganda

Pada penelitian ini digunakan teknik analisa berganda, yang digunakan untuk melihat ada tidaknya pengaruh pengalaman melakukan audit (x1), memahami industri (bank) klien (x2), responsif atas kebutuhan klien (x3), taat pada standar umum (x4), independensi (x5), sikap hati-hati

(x6), komitmen yang kuat terhadap kualitas audit (x7), keterlibatan pimpinan (x8), melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat (x9), keterlibatan komite audit (x10), standar etika yang tinggi (x11), tidak mudah percaya (x12), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan klien (y).

Berikut ini hasil regresi yang didapat:

Tabel 4.15  
Hasil Analisis Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,504	,448		1,125	,269		
	Pengalaman melakukan audit	,274	,072	,213	3,785	,001	,598	1,672
	Memahami industri (bank) klien	,240	,078	,222	3,057	,004	,361	2,774
	Responsif atas kebutuhan klien	,181	,081	,129	2,237	,032	,573	1,745
	Taat pada standar umum	,253	,087	,187	2,915	,006	,459	2,178
	Independensi	-,178	,098	-,128	-1,821	,078	,384	2,607
	Sikap hati-hati	,197	,085	,143	2,319	,027	,499	2,003
	Komitmen yang kuat terhadap kualitas audit	,379	,079	,275	4,786	,000	,574	1,741
	Keterlibatan pimpinan KAP	,004	,085	,002	,042	,966	,560	1,785
	Melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat	,344	,107	,193	3,210	,003	,523	1,911
	Keterlibatan komite audit	,102	,101	,058	1,014	,318	,581	1,722
	Standar etika yang tinggi	,260	,093	,178	2,781	,009	,464	2,154
	Tidak mudah percaya	-,112	,093	-,070	-1,207	,236	,570	1,755

a. Dependent Variable: Kepuasan Klien

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Dari hasil analisis dengan program SPSS tersebut, maka dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk. Adapun persamaan regresi linear berganda dalam bentuk *standardized coefficient* yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,504 + 0,274X_1 + 0,240X_2 + 0,181X_3 + 0,253X_4 - 0,178X_5 + 0,197X_6 + 0,379X_7 + 0,004X_8 + 0,344X_9 + 0,102X_{10} + 0,260X_{11} - 0,112X_{12}$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diartikan :

- a. Konstanta ( $\alpha$ ) = 0,504, artinya apabila pengalaman melakukan audit (x1), memahami industri (bank) klien (x2), responsif atas kebutuhan klien (x3), taat pada standar umum (x4), independensi (x5), sikap hati-hati (x6), komitmen yang kuat terhadap kualitas audit (x7), keterlibatan pimpinan (x8), melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat (x9), keterlibatan komite audit (x10), standar etika yang tinggi (x11), tidak mudah percaya (x12) tetap maka nilai kepuasan dari para klien masih positif sebesar 0,504.
- b. Koefisien variabel pengalaman melakukan audit yaitu sebesar 0,274 dan bernilai positif. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi pengalaman tim audit dalam melakukan audit mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kliennya (Bank).
- c. Koefisien variabel memahami industri (bank) klien yaitu sebesar 0,240 dan bernilai positif. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi pemahaman tim audit terhadap perusahaan klien mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kliennya.
- d. Koefisien variabel responsif atas kebutuhan klien yaitu sebesar 0,181 dan bernilai positif. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi sikap responsif dari tim audit atas kebutuhan klien mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kliennya.
- e. Koefisien variabel taat pada standar umum yaitu sebesar 0,253 dan bernilai positif. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi ketaatan



- tim audit pada standar umum yang telah ditetapkan mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kliennya.
- f. Koefisien variabel independensi yaitu sebesar 0,178 dan bernilai negatif. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi tingkat independensi dari tim audit mengakibatkan menurunnya kepuasan kliennya.
  - g. Koefisien variabel sikap hati-hati yaitu sebesar 0,197 dan bernilai positif. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi sikap hati-hati tim audit dalam bekerja mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kliennya.
  - h. Koefisien variabel komitmen yang kuat terhadap kualitas audit yaitu sebesar 0,379 dan bernilai positif. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi komitmen yang kuat dari tim audit terhadap kualitas audit yang dihasilkan mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kliennya.
  - i. Koefisien variabel keterlibatan pimpinan KAP yaitu sebesar 0,004 dan bernilai positif. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi keterlibatan pimpinan KAP dalam pelaksanaan audit mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kliennya.
  - j. Koefisien variabel melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat yaitu sebesar 0,344 dan bernilai positif. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi ketepatan tim audit dalam melakukan pekerjaan lapangan mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kliennya.
  - k. Koefisien variabel keterlibatan komite audit yaitu sebesar 0,102 dan bernilai positif. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi

keterlibatan komite audit dalam pelaksanaan audit mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kliennya.

- l. Koefisien variabel standar etika yang tinggi yaitu sebesar 0,260 dan bernilai positif. Mengandung arti bahwa semakin tinggi etika profesi akuntan yang tinggi mengakibatkan semakin tinggi kepuasan kliennya.
- m. Koefisien variabel tidak mudah percaya yaitu sebesar 0,112 dan bernilai negatif. Mengandung arti bahwa semakin tinggi sikap tidak mudah percaya dari tim audit mengakibatkan menurunnya kepuasan kliennya.

#### **4.3.6 Pengujian Hipotesis**

Pengujian selanjutnya adalah pengujian hipotesis, yang bertujuan untuk mengetahui apakah suatu persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen atau tidak. Hasil uji hipotesis dapat dilihat hasilnya sebagai berikut :

##### **4.3.6.1 Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai adjusted  $R^2$ .

Tabel 4.16  
Koefesien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,968 <sup>a</sup>	,937	,915	,393

a. Predictors: (Constant), Tidak mudah percaya, Pengalaman yang cukup, Bersikap hati-hati, Berinteraksi dengan komite audit, Responsive terhadap kebutuhan, Pimpinan terlibat secara aktif, Berkompeten secara teknis, Komitmen terhadap kualitas, Pekerjaan yang tepat, Mempunyai standar etika & mengetahui akuntansi dan auditing, Tidak mengganggu independensi, Keahlian industri

b. Dependent Variable: Kepuasan Klien

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Besarnya koefesien determinasi dapat dilihat pada nilai adjusted R<sup>2</sup> sebesar 91,5 yang berarti 12 atribut kualitas jasa audit dapat menjelaskan kepuasan klien sebesar 91,5%, sedangkan sisanya 8,5% (100%-91,5%) kepuasan klien dijelaskan oleh variabel lainnya.

#### 4.3.6.2 Hasi uji signifikasi parameter individual (uji statistik t)

Hasi uji signifikasi parameter individual (uji statistik t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual atau parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian :

1. Taraf Uji Signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05
2. Degree of Freedom =  $n - k - 1 = 46 - 13 - 1 = 32$
3. Nilai t tabel, dua sisi,  $\alpha = 0,10$ , didapat t tabel =  $\pm 1,694$

Secara keseluruhan hasil uji - t didapat hasil sebagai berikut :

Tabel 4.17  
Hasil Uji -t

Variabel	T hitung	Sig.	Keterangan
Pengalaman melakukan audit ( $X_1$ )	3,785	0,001	Ha diterima
Memahami industri klien melakukan audit ( $X_2$ )	3,057	0,004	Ha diterima
Responsif terhadap kebutuhan klien ( $X_3$ )	2,237	0,032	Ha diterima
Taat pada standar umum ( $X_4$ )	2,915	0,006	Ha diterima
Indepedensi ( $X_5$ )	-1,821	0,078	<b>Ha ditolak</b>
Sikap hati-hati ( $X_6$ )	2,319	0,027	Ha diterima
Komitmen yang kuat ( $X_7$ )	4,786	0,000	Ha diterima
Keterlibatan pimpinan KAP ( $X_8$ )	0,042	0,966	<b>Ha ditolak</b>
Melakukan pekerjaan lapangan ( $X_9$ )	3,210	0,003	Ha diterima
Keterlibatan komite audit ( $x_{10}$ )	1,014	0,318	<b>Ha ditolak</b>
Standar etika ( $X_{11}$ )	2,781	0,009	Ha diterima
Tidak mudah percaya ( $X_{12}$ )	-1,207	0,236	<b>Ha ditolak</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan dari hasil uji –t maka dapat dibuat analisa pengujian hipotesis sebagai berikut :

### 1. Pengujian Hipotesis Pengalaman Melakukan Audit terhadap Kepuasan Klien

Dari hasil perhitungan menunjukkan, t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar  $3,785 > 1,694$  atau signifikansi  $0,001 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari pengalaman melakukan audit terhadap kepuasan klien.

### 2. Pengujian Hipotesis Memahami Industri Klien terhadap Kepuasan Klien

Dari hasil perhitungan menunjukkan, t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar  $3,057 > 1,694$  atau signifikansi  $0,004 <$

0,05 dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari memahami industri klien terhadap kepuasan klien.

### **3. Pengujian Hipotesis Responsif Terhadap Kebutuhan Klien terhadap Kepuasan Klien**

Dari hasil perhitungan menunjukkan,  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $2,237 > 1,694$  atau signifikansi  $0,032 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari responsif terhadap kebutuhan klien terhadap kepuasan klien.

### **4. Pengujian Hipotesis Taat Pada Standar Umum terhadap Kepuasan Klien**

Dari hasil perhitungan menunjukkan,  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $2,915 > 1,694$  atau signifikansi  $0,006 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  sehingga, disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari taat pada standar umum terhadap kepuasan klien.

### **5. Pengujian Hipotesis Independensi terhadap Kepuasan Klien**

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan,  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $-1,821 > -1,694$  namun signifikansi  $0,078 > 0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_{a5}$

ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari independensi terhadap kepuasan klien.

#### **6. Pengujian Hipotesis Sikap Hati-Hati terhadap Kepuasan Klien**

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan,  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $2,319 > 1,694$  atau signifikansi  $0,027 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_{a6}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari sikap hati-hati terhadap kepuasan klien.

#### **7. Pengujian Hipotesis Komitmen Yang Kuat terhadap Kepuasan Klien**

Berdasarkan hasil perhitungan memperlihatkan,  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $4,786 > 1,694$  atau signifikansi  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_{a7}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari komitmen yang kuat terhadap kepuasan klien.

#### **8. Pengujian Hipotesis Keterlibatan Pimpinan KAP terhadap Kepuasan Klien**

Berdasarkan hasil perhitungan memperlihatkan,  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $0,042 < 1,694$  atau

signifikansi  $0,966 > 0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_{a8}$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari keterlibatan pimpinan KAP terhadap kepuasan klien.

#### **9. Pengujian Hipotesis Melakukan Pekerjaan Lapangan Dengan Tepat terhadap Kepuasan Klien**

Dilihat dari hasil perhitungan menunjukkan,  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel memperlihatkan yaitu sebesar  $3,210 > 1,694$  atau signifikansi  $0,003 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_{a9}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat terhadap kepuasan klien.

#### **10. Pengujian Hipotesis Keterlibatan Komite Audit terhadap Kepuasan Klien**

Dilihat dari hasil perhitungan memperlihatkan,  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $1,014 < 1,694$  atau signifikansi  $0,318 > 0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_{a10}$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari keterlibatan komite audit terhadap kepuasan klien.

### **11. Pengujian Hipotesis Standar Etika Yang Tinggi terhadap Kepuasan Klien**

Dilihat dari hasil perhitungan memperlihatkan,  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $2,781 > 1,694$  atau signifikansi  $0,009 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_{a11}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari standar etika tinggi terhadap kepuasan klien.

### **12. Pengujian Hipotesis Tidak Mudah Percaya terhadap Kepuasan Klien**

Dilihat dari hasil perhitungan memperlihatkan,  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel yaitu sebesar  $-1,207 < -1,694$  atau signifikansi  $0,236 > 0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_{a12}$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari tidak mudah percaya terhadap kepuasan klien.

#### **4.3.6.3 Uji signifikansi simultan (uji statistic F)**

Uji statistik F digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan signifikansi antara variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan atau bersama-sama.



Tabel 4.18  
Uji – F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76,324	12	6,360	41,243	,000 <sup>a</sup>
	Residual	5,089	33	,154		
	Total	81,413	45			

a. Predictors: (Constant), Tidak mudah percaya, Pengalaman yang cukup, Bersikap hati-hati, Berinteraksi dengan komite audit, Responsive terhadap kebutuhan, Pimpinan terlibat secara aktif, Berkompeten secara teknis, Komitmen terhadap kualitas, Pekerjaan yang tepat, Mempunyai standar etika & mengetahui akuntansi dan auditing , Tidak mengganggu independensi, Keahlian industri

b. Dependent Variable: Kepuasan Klien

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Kriteria pengujian :

1. Taraf Uji Signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05
2. Degree of Freedom = (df1=k) = 13, dan (df2=n-k-1) = 46-13-1= 32
3. Nilai F tabel = 2,09
4. F hitung = 41,243
5. Signifikansi = 0,000

Dari hasil perhitungan  $F_{hitung} 41,243 > F_{tabel} 2,09$  atau signifikansi  $0,000 < 0,005$  dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara pengalaman melakukan audit (x1), memahami industri (bank) klien (x2), responsif atas kebutuhan klien (x3), taat pada standar umum (x4), independensi (x5), sikap hati-hati (x6), komitmen yang

kuat terhadap kualitas audit (x7), keterlibatan pimpinan (x8), melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat (x9), keterlibatan komite audit (x10), standar etika yang tinggi (x11), tidak mudah percaya (x12) secara simultan terhadap kepuasan klien pada taraf uji signifikan 0,05.

#### **4.4 Pembahasan**

Hasil penelitian ini mendapatkan hasil bahwa ada 8 atribut kualitas jasa audit yaitu pengalaman melakukan audit, memahamai industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat dan standar etika yang tinggi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien, sedangkan 4 atribut kualitas jasa audit lain yaitu independensi, keterlibatan pimpinan KAP dan keterlibatan komite audit serta tidak mudah percaya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas audit.

##### **4.4.1 Pembahasan Hipotesis 1**

Variabel pengalaman melakukan audit dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien. Pengalaman merupakan atribut penting yang harus dimiliki oleh seorang auditor, hal ini terbukti dengan tingkat kesalahan yang dibuat oleh auditor yang tidak berpengalaman lebih banyak daripada auditor yang berpengalaman (Neni Meidawati, 2001 dalam Ridwan Widagdo, 2002). Hal ini berarti auditor

yang berpengalaman dan yang terkait dengan pelaksanaan audit, akan memberi kepuasan bagi klien yang sedang diaudit tersebut karena auditor yang berpengalaman akan memiliki keunggulan dalam hal : 1) mendeteksi kesalahan, 2) memahami kesalahan secara akurat, dan 3) mencari penyebab kesalahan (Tubs, 1992 dalam Ridwan Widagdo, 2002 dan Mukhlisin, 2004). Dengan adanya keunggulan tersebut maka klien dapat melakukan perbaikan-perbaikan kesalahan untuk hasil yang lebih untuk industri (bank) dimasa yang akan datang. Hal ini membuat klien merasa puas.

#### **4.4.2 Pembahasan Hipotesis 2**

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 (Harry Suharto, dalam Ridwan Widagdo, 2002).

#### **4.4.3 Pembahasan Hipotesis 3**

Variabel responsif terhadap kebutuhan klien dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti bahwa

klien akan merasa puas apabila auditor (KAP) memiliki sikap responsif atau tanggap terhadap kebutuhannya tanpa diminta terlebih dahulu oleh klien, auditor tidak hanya sekedar memberikan opini saja tetapi memberikan nasehat atas keahlian dan pengetahuan auditor untuk perbaikan atau kemajuan perusahaan klien. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mahon, 1989 dalam Ridwan Widagdo, 2002 yang menyatakan bahwa klien memutuskan pilihannya terhadap suatu KAP karena adanya kesungguhan dari KAP tersebut memperhatikan kebutuhan kliennya, hal-hal tersebut akan membuat klien merasa puas.

#### **4.4.4 Pembahasan Hipotesis 4**

Variabel taat pada standar umum dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti apabila auditor dalam melaksanakan tugas-tugasnya sudah sesuai dengan standar umum yang telah ditetapkan maka akan memberikan kepuasan bagi klien. Elitzur dan Falk (1996) dalam Ridwan Widagdo (2002) menyatakan bahwa kredibilitas auditor tergantung pada 1) kemungkinan auditor mendeteksi kesalahan yang material dan kesalahan penyajian, dan 2) kemungkinan auditor akan melaporkan apa yang ditemukannya. Kedua hal tersebut mencerminkan terlaksananya standar umum dan adanya auditor akan melaporkan apa yang ditemukan maka klien akan mengetahui kesalahan-kesalahan yang dibuatnya serta klien dapat melakukan perbaikan-perbaikan. Hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi klien.

#### **4.4.5 Pembahasan Hipotesis 5**

Variabel independensi dinyatakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini menunjukkan, walaupun auditor dalam melaksanakan audit sudah bersikap independen tetapi hal tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan kliennya, karena klien lebih senang kalau auditor tersebut bisa diajak komunikasi dua arah (Ridwan Widagdo, 2002). Penyebabnya adalah para auditor menghadapi pertentangan antara menjaga obyektivitas dalam bekerja dengan tuntutan atau tekanan dari para klien, dimana adanya pertentangan yang terjadi bisa menyebabkan ketidakpuasan para klien karena mereka menganggap para auditor tidak bisa bekerja sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Hal ini karena klien berharap auditor harus mau bekerja sesuai dengan keinginan klien, walaupun tanpa diminta langsung.

#### **4.4.6 Pembahasan Hipotesis 6**

Variabel sikap hati-hati dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini menunjukkan bahwa apabila auditor dalam melaksanakan kegiatannya dilakukan secara hati-hati maka hasil yang didapat akan lebih baik dan jauh dari kesalahan serta sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terjadi di dalam perusahaan. Sehingga dengan ketelitian dan kecermatan auditor dalam melakukan pekerjaan, diharapkan dapat mengungkap kecurangan-kecurangan yang terjadi pada perusahaan klien (Mukhlisin, 2004). Kondisi ini akan membuat klien akan merasa puas.

#### **4.4.7 Pembahasan Hipotesis 7**

Variabel komitmen yang kuat terhadap kualitas audit terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini menunjukkan auditor dalam melakukan pekerjaannya memperlihatkan adanya komitmen yang kuat terhadap kualitas auditnya. Sikap komitmen yang kuat terhadap kualitas audit inilah yang akan membuat klien percaya bahwa hasil pemeriksaan audit yang dilakukan oleh auditor memiliki kualitas yang baik. Hal tersebut akan membuat klien merasa puas.

#### **4.4.8 Pembahasan Hipotesis 8**

Variabel keterlibatan pimpinan KAP terbukti tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti bahwa adanya auditor yang melaksanakan pekerjaannya dengan didampingi oleh pimpinannya tidak memberikan kepuasan bagi klien yang diaudit tersebut. Hal ini juga dapat dilihat dari hasil pengisian kuesioner tentang atribut kualitas audit, yang menunjukkan adanya tiga orang yang menatakan tidak setuju. Hal lain yang menyebabkan mengapa variabel independen ini tidak memiliki hubungan yang signifikannya 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 merasa tidak puas.

#### **4.4.9 Pembahasan Hipotesis 9**

Variabel melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya auditor harus merencanakan dengan sebaik-baiknya dan jika digunakan asisten harus mempertimbangkan sifat, luas dan saat pekerjaan harus dilaksanakan dan membuat suatu program audit secara tertulis dan dengan adanya perencanaan yang matang dan tepat, sehingga auditor akan menghasilkan hasil audit yang sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat dan tepat waktu. Hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi klien

#### **4.4.10 Pembahasan Hipotesis 10**

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.

#### **4.4.11 Pembahasan Hipotesis 11**

Variabel standar etika yang tinggi terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini berarti apabila auditor yang melaksanakan pekerjaannya mempunyai etika yang tinggi maka menimbulkan kepuasan terhadap klien, sebab dengan mengedepankan etika maka para auditor akan bekerja sesuai dengan kode etik seorang akuntan atau auditor sehingga dalam bekerja mereka akan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan hal inilah yang membuat klien merasa puas atas kinerja yang dilakukan oleh para auditor (Mukhlisin, 2004).

#### **4.4.12 Pembahasan Hipotesis 12**

Variabel tidak mudah percaya terbukti memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan klien. Hal ini mengandung arti bahwa apabila auditor dalam melaksanakan pekerjaannya menunjukkan sikap yang tidak mudah percaya, maka akan menimbulkan ketidakpuasan bagi kliennya. Bhen et, al. (1997) dalam Ridwan Widagdo (2002) menyatakan bahwa klien akan merasa tidak puas apabila auditor dalam melaksanakan tugasnya menaruh kecurigaan yang tinggi terhadap kliennya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Hasil uji hipotesis mengenai pengaruh atribut-atribut kualitas jasa audit terhadap kepuasan klien memperlihatkan terdapat 8 atribut kualitas jasa audit yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu :

1. Ada pengaruh antara pengalaman melakukan audit terhadap kepuasan klien. Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan dari pengalaman melakukan audit terhadap kepuasan klien **dapat diterima**.
2. Ada pengaruh antara memahami industri klien terhadap kepuasan klien. Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan dari memahami industri klien terhadap kepuasan klien **dapat diterima**.
3. Ada pengaruh antara responsif terhadap kebutuhan klien terhadap kepuasan klien. Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan dari responsif terhadap kebutuhan klien terhadap kepuasan klien **dapat diterima**.
4. Ada pengaruh antara taat pada standar umum terhadap kepuasan klien. Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan dari taat pada standar umum terhadap kepuasan klien **dapat diterima**.

5. Terdapat pengaruh antara sikap hati-hati terhadap kepuasan klien. Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan dari sikap hati-hati terhadap kepuasan klien **dapat diterima.**
6. Terdapat pengaruh antara komitmen yang kuat terhadap kualitas audit. Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan dari komitmen yang kuat terhadap kepuasan klien **dapat diterima.**
7. Terdapat pengaruh antara melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat terhadap kepuasan klien. Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan dari melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat terhadap kepuasan klien **dapat diterima.**
8. Terdapat pengaruh antara standar etika tinggi terhadap kepuasan klien Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan dari standar etika tinggi terhadap kepuasan klien **dapat diterima.**

Secara umum penelitian ini sama dengan penelitian Bruce K. Bhen (1997), Ridwan Widagdo (2002), dan Mukhlisin (2004) dengan perbedaan pada sampel yang digunakan yaitu di bidang perbankan khususnya pada Bank Perkreditan Rakyat di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dari hasil penelitian terdapat 8 variabel kualitas jasa audit yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien yaitu pengalaman melakukan audit, memahamai industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati,

komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat dan standar etika yang tinggi.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini adalah pada jumlah sampel yang sangat minim walaupun sudah memenuhi jumlah sampel minimum yaitu 41 dan sudah bisa digeneralisasi tapi semakin banyak sampel maka akan semakin baik dalam suatu penelitian. Data penelitian ini dihasilkan dari instrumen yang mendasarkan pada persepsi jawaban responden. Hal ini akan menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya.

## **5.3 Saran**

Dengan adanya globalisasi, KAP di berbagai belahan dunia dapat dengan mudah masuk ke berbagai negara, termasuk ke Indonesia. Hal ini membuat semakin meningkatnya persaingan antar KAP yang sudah ada saat ini. Untuk dapat bersaing dengan KAP-KAP lainnya, KAP harus bekerja semaksimal mungkin dalam memberikan layanan terhadap kliennya. Hal ini dapat ditempuh dengan cara memahami atribut-atribut penentu kepuasan klien, tetapi tetap berpegang pada kode etik dan standar audit yang berlaku di Indonesia. (Mukhlisin 2004). Setiap pelaksanaan audit harus mempunyai standar kualitas yang tinggi. Audit yang mempunyai standar kualitas yang tinggi mungkin bisa lebih baik dalam penggunaan sumber-sumber dan lebih efektif dalam audit. Pelaksanaan audit dengan standar kualitas yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan

masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap profesi akuntan publik berhubungan langsung dengan mutu pemeriksaan (audit).

Saran yang bisa diberikan dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. KAP

Bagi KAP bisa meningkatkan kualitas jasa audit para anggotanya dengan mengontrol mutu dari para anggotanya baik bagi yang sudah menjadi anggota maupun yang akan menjadi anggota yaitu melalui pendidikan profesi akuntansi yang berkelanjutan dan aturan yang ketat untuk menjadi seorang akuntan.

Berkembangnya dunia usaha menyebabkan kebutuhan akan jasa KAP dari waktu ke waktu semakin meningkat. Agar dapat bersaing dengan KAP-KAP lainnya maka auitor harus memahami atribut-atribut penentu kepuasan klien, diantaranya pengalaman melakukan audit, memahamai industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat dan standar etika yang tinggi, hendaknya lebih ditingkatkan lagi agar bisa memberikan kepuasan bagi kliennya.

#### 2. Peneliti Selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu dengan mengganti sampel yang berkaitan erat dengan audit, misal perusahaan yang sudah *go public* dan menambah jumlah sampel agar mampu mewakili populasi dan hasilnya penelitiannya semakin baik dan bermanfaat untuk mahasiswa, akademik maupun instansi khususnya untuk wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dimana penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa ada 8 atribut kualitas audit dari 12 atribut kualitas audit yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada standar umum, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, dan standar etika yang tinggi.

### 3. Akademik

Bagi kalangan akademis diharapkan dapat dijadikan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pengajaran dalam rangka menghasilkan mutu lulusan sebagai penunjang profesi akuntan yang berkompeten di bidang auditing khususnya dan ekonomi pada umumnya.

**LAMPIRAN**  
**A**  
**KUESIONER**



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Erlangga Tengah Nomor 17 Semarang – Kode Pos : 50241

Telp. (024) 8449211; (024) 8446409 Fak : (024) 8449212

Pertanyaan mengenai Identitas Responden .

(ket: Isilah pertanyaan dibawah ini dan beri tanda silang (X) pada tanda kurung “()” yang telah disediakan untuk memilih salah satu jawaban yang ada)

Nama Bapak/Ibu :

Usia :

Jenis Kelamin : ( ) Pria ( ) Wanita

Lama Bekerja :

**A. Kualitas Audit**

**Petunjuk Pengisian untuk no. 1 s.d. 12**

Dengan menggunakan sekala dibawah ini. Silahkan mengevaluasi kinerja KAP yang melaksanakan audit terakhir pada kantor anda berdasarkan faktor-faktor dibawah ini dengan **melingkari** respon yang cocok.

**Format Skala Respon**

1 - Sangat Tidak Setuju (STS)

2 – Tidak Setuju (TS)

3 – Netral (N)

4 – Setuju (S)

5 – Sangat Setuju (ST)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Kantor Akuntan Publik (KAP) dan tim audit yang diturunkan (pada tingkat supervisor ke atas) <b><u>mempunyai pengalaman yang cukup</u></b> dalam mengaudit perusahaan anda	1	2	3	4	5
2	Kantor Akuntan Publik (KAP) dan tim audit yang diturunkan (pada tingkat supervisor ke atas) <b><u>mempunyai keahlian industri</u></b> yang dibutuhkan untuk mengaudit perusahaan anda secara efektif	1	2	3	4	5

3	Kantor Akuntan Publik (KAP) <b><u>responsive terhadap kebutuhan-kebutuhan perusahaan anda</u></b>	1	2	3	4	5
4	Anggota-anggota tim audit sebagai sebuah grup, <b><u>berkompeten secara teknis</u></b> dalam mengaplikasikan standar akuntansi dan auditing (SAK = Standar Akuntansi Keuangan, dan SPAP = Standar Profesional Akuntan Public	1	2	3	4	5
5	Dalam semua hal yang berhubungan dengan Kantor Akuntan Publik (KAP), dan dengan anggota-anggota tim audit secara individu, <b><u>tidak</u></b> pernah terlibat dalam tindakan-tindakan apapun yang akan <b><u>mengganggu independensi</u></b> mereka, baik secara fakta ataupun kelihatannya.	1	2	3	4	5
6	Anggota-anggota tim audit sebagai sebuah grup selaku <b><u>bersikap hati-hati</u></b> dalam mengambil keputusan selama melakukan audit.	1	2	3	4	5
7	Kantor Akuntan Publik (KAP) mempunyai <b><u>komitmen yang kuat terhadap kualitas audit.</u></b>	1	2	3	4	5
8	Para <b><u>pimpinan</u></b> (partner/manajer) dari Kantor Akuntan Publik <b><u>terlibat secara aktif</u></b> dalam pelaksanaan audit.	1	2	3	4	5
9	Anggota-anggota tim audit melaksanakan <b><u>pekerjaan lapangan audit</u></b> dengan cara yang <b><u>tepat.</u></b>	1	2	3	4	5
10	Anggota-anggota tim audit <b><u>berinteraksi</u></b> secara efektif dengan <b><u>komite audit</u></b> sebelum, selama, dan sesudah perjanjian audit (Jika perusahaan tidak mempunyai Komite Audit, maka pilih jawaban no. 3)	1	2	3	4	5
11	Anggota-anggota tim audit mempunyai <b><u>standar etika</u></b> yang tinggi dan sangat mengetahui <b><u>akuntansi dan auditing</u></b>	1	2	3	4	5
12	Anggota-anggota tim audit <b><u>tidak mudah percaya</u></b> terhadap pernyataan perusahaan anda selama melakukan audit.	1	2	3	4	5



## B. Kepuasan Klien

### Petunjuk Pengisian untuk no. 13 dan no. 14

Dengan menggunakan skala dibawah ini. Silahkan **melingkari** respon yang cocok.

#### Format Skala Respon

1 - Sangat Tidak Memuaskan (STM)

2 – Tidak Memuaskan (TM)

3 – Netral (N)

4 – Memuaskan (M)

5 – Sangat Memuaskan (SM)

No.	Pernyataan	STM	TM	N	M	SM
13	Seberapa puaskah anda dengan semua kinerja dari <u>Kantor Akuntan Publik (KAP)</u> ?	1	2	3	4	5
14	Seberapa puaskah anda dengan semua kinerja dari anggota-anggota <u>tim audit</u> sebagai group yang mengaudit perusahaan anda ?	1	2	3	4	5

**LAMPIRAN**  
**B**  
**FREKUENSI HASIL KUESIONER**

**X1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2,2	2,2	2,2
2	6	13,0	13,0	15,2
3	14	30,4	30,4	45,7
4	15	32,6	32,6	78,3
5	10	21,7	21,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**X2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	10,9	10,9	10,9
2	3	6,5	6,5	17,4
3	13	28,3	28,3	45,7
4	14	30,4	30,4	76,1
5	11	23,9	23,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**X3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	10,9	10,9	10,9
3	14	30,4	30,4	41,3
4	16	34,8	34,8	76,1
5	11	23,9	23,9	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**X4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	10,9	10,9	10,9
3	12	26,1	26,1	37,0
4	15	32,6	32,6	69,6
5	14	30,4	30,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**X5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	4,3	4,3	4,3
2	3	6,5	6,5	10,9
3	10	21,7	21,7	32,6
4	24	52,2	52,2	84,8
5	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**X6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	10,9	10,9	10,9
3	14	30,4	30,4	41,3
4	15	32,6	32,6	73,9
5	12	26,1	26,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**X7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	4,3	4,3	4,3
2	7	15,2	15,2	19,6
3	18	39,1	39,1	58,7
4	15	32,6	32,6	91,3
5	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**X8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	6,5	6,5	6,5
2	3	6,5	6,5	13,0
3	23	50,0	50,0	63,0
4	14	30,4	30,4	93,5
5	3	6,5	6,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**X9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2,2	2,2	2,2
	3	12	26,1	26,1	28,3
	4	23	50,0	50,0	78,3
	5	10	21,7	21,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**X10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4,3	4,3	4,3
	3	17	37,0	37,0	41,3
	4	21	45,7	45,7	87,0
	5	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**X11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2,2	2,2	2,2
	2	3	6,5	6,5	8,7
	3	14	30,4	30,4	39,1
	4	20	43,5	43,5	82,6
	5	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**X12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	6,5	6,5	6,5
	3	12	26,1	26,1	32,6
	4	22	47,8	47,8	80,4
	5	9	19,6	19,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4,3	4,3	4,3
	3	14	30,4	30,4	34,8
	4	22	47,8	47,8	82,6
	5	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**Y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2,2	2,2	2,2
	3	17	37,0	37,0	39,1
	4	20	43,5	43,5	82,6
	5	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**LAMPIRAN**  
**C**  
**HASIL STATISTIK DESKRIPTIF**

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	46	1	5	3,59	1,045
X2	46	1	5	3,50	1,243
X3	46	2	5	3,72	,958
X4	46	2	5	3,83	,996
X5	46	1	5	3,67	,967
X6	46	2	5	3,74	,976
X7	46	1	5	3,26	,976
X8	46	1	5	3,24	,923
X9	46	2	5	3,91	,755
X10	46	2	5	3,67	,762
X11	46	1	5	3,67	,920
X12	46	2	5	3,80	,833
Y	46	5	10	7,54	1,345
Valid N (listwise)	46				



**LAMPIRAN**  
**D**  
**HASIL UJI VALIDITAS**  
**(KORELASI BIVARIAT)**

# Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	Total
X1	Pearson Correlation	1	,471**	,325*	,442**	,545**	,306*	,239	,243	,179	,274	,319*	,211	,601**
	Sig. (2-tailed)		,001	,028	,002	,000	,039	,110	,104	,235	,066	,031	,159	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X2	Pearson Correlation	,471**	1	,457**	,521**	,601**	,476**	,476**	,513**	,450**	,364*	,573**	,483**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,001		,001	,000	,000	,001	,001	,000	,002	,013	,000	,001	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X3	Pearson Correlation	,325*	,457**	1	,506**	,522**	,181	,389**	,204	,242	,175	,271	,430**	,609**
	Sig. (2-tailed)	,028	,001		,000	,000	,229	,007	,175	,106	,244	,068	,003	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X4	Pearson Correlation	,442**	,521**	,506**	1	,655**	,181	,368*	,095	,305*	,363*	,398**	,280	,664**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,229	,012	,532	,040	,013	,006	,060	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X5	Pearson Correlation	,545**	,601**	,522**	,655**	1	,237	,351*	,164	,356*	,335*	,452**	,388**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,112	,017	,276	,015	,023	,002	,008	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X6	Pearson Correlation	,306*	,476**	,181	,181	,237	1	,400**	,293*	,572**	,122	,373*	,236	,563**
	Sig. (2-tailed)	,039	,001	,229	,229	,112		,006	,048	,000	,419	,011	,114	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X7	Pearson Correlation	,239	,476**	,389**	,368*	,351*	,400**	1	,373*	,393**	,446**	,468**	,419**	,677**
	Sig. (2-tailed)	,110	,001	,007	,012	,017	,006		,011	,007	,002	,001	,004	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X8	Pearson Correlation	,243	,513**	,204	,095	,164	,293*	,373*	1	,285	,334*	,486**	,438**	,563**
	Sig. (2-tailed)	,104	,000	,175	,532	,276	,048	,011		,054	,023	,001	,002	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X9	Pearson Correlation	,179	,450**	,242	,305*	,356*	,572**	,393**	,285	1	,375*	,438**	,361*	,614**
	Sig. (2-tailed)	,235	,002	,106	,040	,015	,000	,007	,054	,010	,010	,002	,014	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X10	Pearson Correlation	,274	,364*	,175	,363*	,335*	,122	,446**	,334*	,375*	1	,511**	,352*	,572**
	Sig. (2-tailed)	,066	,013	,244	,013	,023	,419	,002	,023	,010	,010	,000	,016	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X11	Pearson Correlation	,319*	,573**	,271	,398**	,452**	,373*	,468**	,486**	,438**	,511**	1	,524**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,031	,000	,068	,006	,002	,011	,001	,001	,002	,000	,000		,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X12	Pearson Correlation	,211	,483**	,430**	,280	,388**	,236	,419**	,438**	,361*	,352*	,524**	1	,642**
	Sig. (2-tailed)	,159	,001	,003	,060	,008	,114	,004	,002	,014	,016	,000	,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Total	Pearson Correlation	,601**	,835**	,609**	,664**	,728**	,563**	,677**	,563**	,614**	,572**	,736**	,642**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

# Correlations

Correlations

		Y.1	Y.2	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	,502**	,871**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	46	46	46
Y.2	Pearson Correlation	,502**	1	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	46	46	46
Total	Pearson Correlation	,871**	,863**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	46	46	46

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,727
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	337,336
	df	91
	Sig.	,000

### Communalities

	Initial	Extraction
X1	1,000	,500
X2	1,000	,686
X3	1,000	,541
X4	1,000	,735
X5	1,000	,743
X6	1,000	,833
X7	1,000	,522
X8	1,000	,635
X9	1,000	,624
X10	1,000	,460
X11	1,000	,639
X12	1,000	,611
Y.1	1,000	,708
Y.2	1,000	,773

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,489	46,352	46,352	6,489	46,352	46,352	3,334	23,813	23,813
2	1,426	10,185	56,538	1,426	10,185	56,538	3,146	22,471	46,284
3	1,094	7,818	64,355	1,094	7,818	64,355	2,530	18,071	64,355
4	,887	6,333	70,688						
5	,824	5,883	76,571						
6	,644	4,599	81,170						
7	,559	3,992	85,162						
8	,474	3,387	88,549						
9	,394	2,811	91,360						
10	,319	2,279	93,640						
11	,300	2,141	95,780						
12	,288	2,056	97,836						
13	,244	1,746	99,582						
14	,058	,418	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
X1	<b>,583</b>	-,377	-,134
X2	<b>,828</b>	-,020	-,027
X3	<b>,593</b>	-,385	,204
X4	<b>,665</b>	-,540	-,004
X5	<b>,705</b>	-,496	,024
X6	,575	,328	<b>-,629</b>
X7	<b>,700</b>	,180	,017
X8	<b>,542</b>	,491	,316
X9	<b>,641</b>	,305	-,348
X10	<b>,582</b>	,141	,317
X11	<b>,746</b>	,227	,175
X12	<b>,621</b>	,181	,438
Y.1	<b>,833</b>	,116	,034
Y.2	<b>,821</b>	-,077	-,303

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
X1	<b>,654</b>	,087	,256
X2	<b>,524</b>	,474	,433
X3	<b>,670</b>	,303	-,004
X4	<b>,835</b>	,140	,135
X5	<b>,824</b>	,203	,149
X6	,086	,106	<b>,903</b>
X7	,288	<b>,520</b>	,411
X8	-,051	<b>,765</b>	,218
X9	,148	,313	<b>,710</b>
X10	,250	<b>,621</b>	,104
X11	,281	<b>,672</b>	,329
X12	,244	<b>,741</b>	,045
Y.1	,420	<b>,581</b>	,440
Y.2	,561	,267	<b>,622</b>

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3
1	,614	,605	,507
2	-,789	,481	,382
3	,013	,634	-,773

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

**LAMPIRAN**  
**E**  
**HASIL UJI RELIABILITAS**

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	46	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	46	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	12

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	40,02	47,311	,499	,871
X2	40,11	41,655	,772	,852
X3	39,89	47,788	,519	,870
X4	39,78	46,707	,579	,866
X5	39,93	46,018	,657	,861
X6	39,87	48,338	,463	,873
X7	40,35	46,676	,596	,865
X8	40,37	48,683	,469	,872
X9	39,70	49,239	,544	,869
X10	39,93	49,662	,497	,871
X11	39,93	46,329	,671	,861
X12	39,80	48,294	,569	,867

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
43,61	55,577	7,455	12

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	46	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	46	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,669	2

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	3,76	,586	,502	. <sup>a</sup>
Y.2	3,78	,618	,502	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

### Scale Statistics

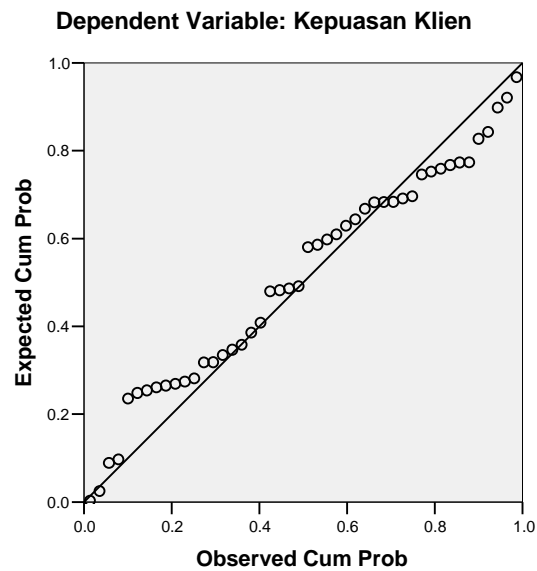
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7,54	1,809	1,345	2



**LAMPIRAN**  
**F**  
**HASIL UJI NORMALITAS**

## Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		46
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,33629122
Most Extreme Differences	Absolute	,113
	Positive	,082
	Negative	-,113
Kolmogorov-Smirnov Z		,766
Asymp. Sig. (2-tailed)		,600

a. Test distribution is Normal.

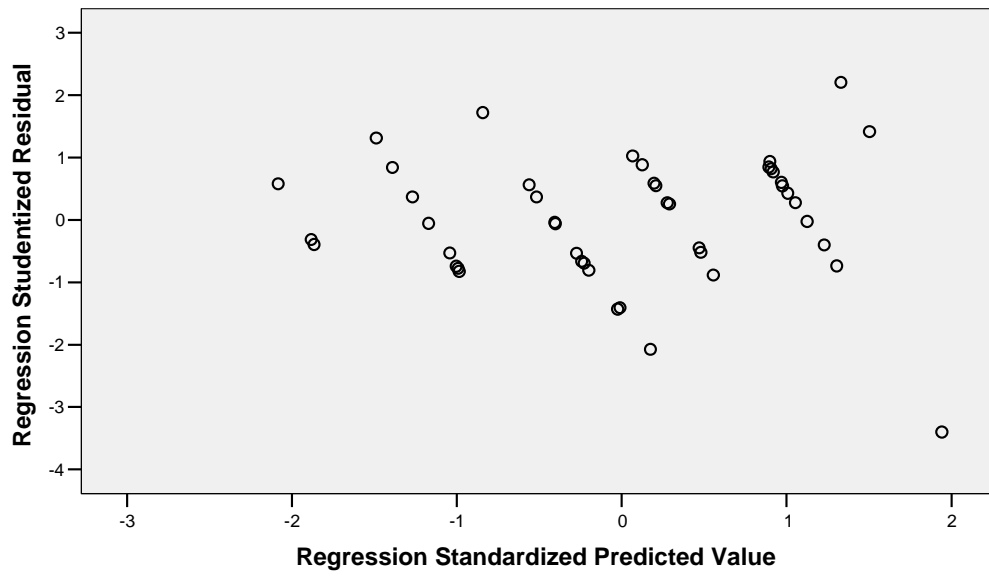
b. Calculated from data.

**LAMPIRAN**  
**G**  
**HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS**

# Charts

## Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Klien



**LAMPIRAN**  
**H**  
**HASIL REGRESI**

## Regression

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tidak mudah percaya, Pengalaman yang cukup, Bersikap hati-hati, Berinteraksi dengan komite audit, Responsiv e terhadap kebutuhan, Pimpinan terlibat secara aktif, Berkompet en secara teknis, Komitmen terhadap kualitas, Pekerjaan yang tepat, Mempunya i standar etika & mengetah ui akuntansi dan auditing , Tidak menggang gu indepeden si, Keahliag a industri		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Klien

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,968 <sup>a</sup>	,937	,915	,393	1,554

- a. Predictors: (Constant), Tidak mudah percaya, Pengalaman melakukan audit, Sikap hati-hati, Keterlibatan komite audit, Responsif atas kebutuhan klien, Keterlibatan pimpinan KAP, Taat pada standar umum, Komitmen yang kuat dari kualitas audit, Melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, Standar etika yang tinggi, Independensi, Memahami perusahaan (bank) klien
- b. Dependent Variable: Kepuasan Klien

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76,324	12	6,360	41,243	,000 <sup>a</sup>
	Residual	5,089	33	,154		
	Total	81,413	45			

- a. Predictors: (Constant), Tidak mudah percaya, Pengalaman yang cukup, Bersikap hati-hati, Berinteraksi dengan komite audit, Responsive terhadap kebutuhan, Pimpinan terlibat secara aktif, Berkompeten secara teknis, Komitmen terhadap kualitas, Pekerjaan yang tepat, Mempunyai standar etika & mengetahui akuntansi dan auditing, Tidak mengganggu independensi, Keahlian industri
- b. Dependent Variable: Kepuasan Klien

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,504	,448		1,125	,269		
	Pengalaman melakukan audit	,274	,072	,213	3,785	,001	,598	1,672
	Memahami perusahaan (bank) klien	,240	,078	,222	3,057	,004	,361	2,774
	Responsif atas kebutuhan klien	,181	,081	,129	2,237	,032	,573	1,745
	Taat pada standar umum	,253	,087	,187	2,915	,006	,459	2,178
	Independensi	-,178	,098	-,128	-1,821	,078	,384	2,607
	Sikap hati-hati	,197	,085	,143	2,319	,027	,499	2,003
	Komitmen yang kuat dari kualitas audit	,379	,079	,275	4,786	,000	,574	1,741
	Keterlibatan pimpinan KAP	,004	,085	,002	,042	,966	,560	1,785
	Melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat	,344	,107	,193	3,210	,003	,523	1,911
	Keterlibatan komite audit	,102	,101	,058	1,014	,318	,581	1,722
	Standar etika yang tinggi	,260	,093	,178	2,781	,009	,464	2,154
	Tidak mudah percaya	-,112	,093	-,070	-1,207	,236	,570	1,755

- a. Dependent Variable: Kepuasan Klien

**LAMPIRAN**  
**I**  
**TABEL PENGUJIAN**



DF	Signifikansi Satu Pihak (One Tail Test)			
	0,05	0,1	0,01	0,25
	Signifikansi Dua Pihak (Two Tail Test)			
	0,1	0,2	0,02	0,05
1	6,314	3,078	31,821	12,710
2	2,920	1,886	6,965	4,300
3	2,353	1,638	4,541	3,180
4	2,132	1,533	3,747	2,780
5	2,015	1,476	3,365	2,570
6	1,943	1,440	3,143	2,450
7	1,895	1,415	2,998	2,360
8	1,860	1,397	2,897	2,310
9	1,833	1,383	2,821	2,260
10	1,813	1,372	2,764	2,230
11	1,796	1,363	2,718	2,200
12	1,782	1,356	2,681	2,180
13	1,771	1,350	2,650	2,160
14	1,761	1,345	2,625	2,140
15	1,753	1,341	2,603	2,130
16	1,746	1,337	2,584	2,120
17	1,740	1,333	2,567	2,110
18	1,734	1,330	2,552	2,100
19	1,729	1,328	2,540	2,090
20	1,725	1,325	2,528	2,090
21	1,721	1,323	2,518	2,080
22	1,717	1,321	2,508	2,070
23	1,714	1,320	2,500	2,070
24	1,711	1,318	2,492	2,060
25	1,708	1,316	2,485	2,060
26	1,706	1,315	2,479	2,060
27	1,703	1,314	2,473	2,050
28	1,701	1,313	2,467	2,050
29	1,699	1,311	2,462	2,050
30	1,697	1,310	2,457	2,040
31	1,696	1,310	2,453	2,040
32	1,694	1,309	2,449	2,040
33	1,692	1,308	2,445	2,030
34	1,691	1,307	2,441	2,030
35	1,690	1,306	2,438	2,030
36	1,688	1,306	2,435	2,030
37	1,687	1,305	2,431	2,030
38	1,686	1,304	2,429	2,020
39	1,685	1,304	2,426	2,020
40	1,684	1,303	2,423	2,020
41	1,683	1,303	2,421	2,020
42	1,682	1,302	2,419	2,020
43	1,681	1,302	2,416	2,020
44	1,680	1,301	2,414	2,020

DF	Signifikansi Satu Pihak (One Tail Test)			
	0,05	0,1	0,01	0,25
	Signifikansi Dua Pihak (Two Tail Test)			
	0,1	0,2	0,02	0,05
61	1,670	1,296	2,389	2,000
62	1,670	1,295	2,388	2,000
63	1,669	1,295	2,387	2,000
64	1,669	1,295	2,386	2,000
65	1,669	1,295	2,385	2,000
66	1,668	1,295	2,384	2,000
67	1,668	1,294	2,383	2,000
68	1,668	1,294	2,382	2,000
69	1,667	1,294	2,382	1,990
70	1,667	1,294	2,381	1,990
71	1,667	1,294	2,380	1,990
72	1,666	1,293	2,379	1,990
73	1,666	1,293	2,379	1,990
74	1,666	1,293	2,378	1,990
75	1,665	1,293	2,377	1,990
76	1,665	1,293	2,376	1,990
77	1,665	1,293	2,376	1,990
78	1,665	1,293	2,375	1,990
79	1,664	1,292	2,375	1,990
80	1,664	1,292	2,374	1,990
81	1,664	1,292	2,373	1,990
82	1,664	1,292	2,373	1,990
83	1,663	1,292	2,372	1,990
84	1,663	1,292	2,372	1,990
85	1,663	1,292	2,371	1,990
86	1,663	1,292	2,371	1,990
87	1,663	1,291	2,370	1,990
88	1,662	1,291	2,370	1,990
89	1,662	1,291	2,369	1,990
90	1,662	1,291	2,369	1,990
91	1,662	1,291	2,368	1,990
92	1,662	1,291	2,368	1,990
93	1,661	1,291	2,367	1,990
94	1,661	1,291	2,367	1,990
95	1,661	1,291	2,366	1,990
96	1,661	1,290	2,366	1,980
97	1,661	1,290	2,365	1,980
98	1,661	1,290	2,365	1,980
99	1,660	1,290	2,365	1,980
100	1,660	1,290	2,364	1,980
101	1,660	1,290	2,364	1,980
102	1,660	1,290	2,364	1,980
103	1,660	1,290	2,363	1,980
104	1,660	1,290	2,363	1,980

45	1,679	1,301	2,412	2,010	105	1,660	1,290	2,362	1,980
46	1,679	1,300	2,410	2,010	106	1,659	1,290	2,362	1,980
47	1,678	1,300	2,408	2,010	107	1,659	1,290	2,362	1,980
48	1,677	1,299	2,407	2,010	108	1,659	1,289	2,361	1,980
49	1,677	1,299	2,405	2,010	109	1,659	1,289	2,361	1,980
50	1,676	1,299	2,403	2,010	110	1,659	1,289	2,361	1,980
51	1,675	1,298	2,402	2,010	111	1,659	1,289	2,360	1,980
52	1,675	1,298	2,400	2,010	112	1,659	1,289	2,360	1,980
53	1,674	1,298	2,399	2,010	113	1,659	1,289	2,360	1,980
54	1,674	1,297	2,397	2,000	114	1,658	1,289	2,360	1,980
55	1,673	1,297	2,396	2,000	115	1,658	1,289	2,359	1,980
56	1,673	1,297	2,395	2,000	116	1,658	1,289	2,359	1,980
57	1,672	1,297	2,394	2,000	117	1,658	1,289	2,359	1,980
58	1,672	1,296	2,392	2,000	118	1,658	1,289	2,358	1,980
59	1,671	1,296	2,391	2,000	119	1,658	1,289	2,358	1,980
60	1,671	1,296	2,390	2,000	120	1,658	1,289	2,358	1,980

Sumber : Pengolahan SPSS (Singgih Santoso, 2005 :533)

**TABEL F**  
**(Sign. 0,05)**

		Degree Of Freedom Numerator									
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<b>Degrees Freedom for denominator</b>	<b>1</b>	242,984	243,906	244,690	245,364	245,950	246,464	246,918	247,323	247,686	248,013
	<b>2</b>	19,405	19,413	19,419	19,424	19,429	19,433	19,437	19,440	19,443	19,446
	<b>3</b>	8,763	8,745	8,729	8,715	8,703	8,692	8,683	8,675	8,667	8,660
	<b>4</b>	5,936	5,912	5,891	5,873	5,858	5,844	5,832	5,821	5,811	5,803
	<b>5</b>	4,704	4,678	4,655	4,636	4,619	4,604	4,590	4,579	4,568	4,558
	<b>6</b>	4,027	4,000	3,976	3,956	3,938	3,922	3,908	3,896	3,884	3,874
	<b>7</b>	3,603	3,575	3,550	3,529	3,511	3,494	3,480	3,467	3,455	3,445
	<b>8</b>	3,313	3,284	3,259	3,237	3,218	3,202	3,187	3,173	3,161	3,150
	<b>9</b>	3,103	3,073	3,048	3,026	3,006	2,989	2,974	2,960	2,948	2,937
	<b>10</b>	2,943	2,913	2,887	2,865	2,845	2,828	2,812	2,798	2,785	2,774
	<b>11</b>	2,818	2,788	2,761	2,739	2,719	2,701	2,685	2,671	2,658	2,646
	<b>12</b>	2,717	2,687	2,660	2,637	2,617	2,599	2,583	2,568	2,555	2,544
	<b>13</b>	2,635	2,604	2,577	2,554	2,533	2,515	2,499	2,484	2,471	2,459
	<b>14</b>	2,566	2,534	2,507	2,484	2,463	2,445	2,428	2,413	2,400	2,388
	<b>15</b>	2,507	2,475	2,448	2,424	2,403	2,385	2,368	2,353	2,340	2,328
	<b>16</b>	2,456	2,425	2,397	2,373	2,352	2,334	2,317	2,302	2,288	2,276
	<b>17</b>	2,413	2,381	2,353	2,329	2,308	2,289	2,272	2,257	2,243	2,230
	<b>18</b>	2,374	2,342	2,314	2,290	2,269	2,250	2,233	2,217	2,203	2,191
	<b>19</b>	2,340	2,308	2,280	2,256	2,234	2,215	2,198	2,182	2,168	2,156
	<b>20</b>	2,310	2,278	2,250	2,225	2,203	2,184	2,167	2,151	2,137	2,124
	<b>21</b>	2,283	2,250	2,222	2,198	2,176	2,156	2,139	2,123	2,109	2,096
	<b>22</b>	2,259	2,226	2,198	2,173	2,151	2,131	2,114	2,098	2,084	2,071
	<b>23</b>	2,236	2,204	2,175	2,150	2,128	2,109	2,091	2,075	2,061	2,048
	<b>24</b>	2,216	2,183	2,155	2,130	2,108	2,088	2,070	2,054	2,040	2,027
	<b>25</b>	2,198	2,165	2,136	2,111	2,089	2,069	2,051	2,035	2,021	2,008
	<b>26</b>	2,181	2,148	2,119	2,094	2,072	2,052	2,034	2,018	2,003	1,990
	<b>27</b>	2,166	2,132	2,104	2,078	2,056	2,036	2,018	2,002	1,987	1,974
	<b>28</b>	2,151	2,118	2,089	2,064	2,041	2,021	2,003	1,987	1,972	1,959
	<b>29</b>	2,138	2,105	2,076	2,050	2,028	2,007	1,989	1,973	1,958	1,945
	<b>30</b>	2,126	2,092	2,063	2,037	2,015	1,995	1,977	1,960	1,945	1,932
	<b>31</b>	2,114	2,081	2,051	2,026	2,003	1,983	1,965	1,948	1,933	1,920
	<b>32</b>	2,103	2,070	2,040	2,015	1,992	1,972	1,953	1,937	1,922	1,908
	<b>33</b>	2,093	2,060	2,030	2,005	1,982	1,961	1,943	1,926	1,911	1,898
	<b>34</b>	2,084	2,050	2,021	1,995	1,972	1,952	1,933	1,917	1,902	1,888
	<b>35</b>	2,075	2,041	2,012	1,986	1,963	1,942	1,924	1,907	1,892	1,878
	<b>36</b>	2,067	2,033	2,003	1,977	1,954	1,934	1,915	1,899	1,883	1,870
	<b>37</b>	2,059	2,025	1,995	1,969	1,946	1,926	1,907	1,890	1,875	1,861
	<b>38</b>	2,051	2,017	1,988	1,962	1,939	1,918	1,899	1,883	1,867	1,853
	<b>39</b>	2,044	2,010	1,981	1,955	1,931	1,911	1,892	1,875	1,860	1,846
	<b>40</b>	2,038	2,004	1,974	1,948	1,925	1,904	1,885	1,868	1,853	1,839
	<b>41</b>	2,031	1,997	1,967	1,941	1,918	1,897	1,879	1,862	1,846	1,832
	<b>42</b>	2,025	1,991	1,961	1,935	1,912	1,891	1,872	1,855	1,840	1,826

	<b>43</b>	2,020	1,985	1,955	1,929	1,906	1,885	1,866	1,849	1,834	1,820
	<b>44</b>	2,014	1,980	1,950	1,924	1,900	1,879	1,861	1,844	1,828	1,814
	<b>45</b>	2,009	1,975	1,945	1,918	1,895	1,874	1,855	1,838	1,823	1,808
	<b>46</b>	2,004	1,970	1,940	1,913	1,890	1,869	1,850	1,833	1,817	1,803
	<b>47</b>	1,999	1,965	1,935	1,908	1,885	1,864	1,845	1,828	1,812	1,798
	<b>48</b>	1,995	1,960	1,930	1,904	1,880	1,859	1,840	1,823	1,808	1,793
	<b>49</b>	1,990	1,956	1,926	1,899	1,876	1,855	1,836	1,819	1,803	1,789
	<b>50</b>	1,986	1,952	1,921	1,895	1,871	1,850	1,831	1,814	1,799	1,784
	<b>51</b>	1,982	1,948	1,917	1,891	1,867	1,846	1,827	1,810	1,794	1,780
	<b>52</b>	1,978	1,944	1,914	1,887	1,863	1,842	1,823	1,806	1,790	1,776
	<b>53</b>	1,975	1,940	1,910	1,883	1,860	1,838	1,819	1,802	1,786	1,772
	<b>54</b>	1,971	1,936	1,906	1,880	1,856	1,835	1,816	1,798	1,783	1,768
	<b>55</b>	1,968	1,933	1,903	1,876	1,852	1,831	1,812	1,795	1,779	1,764
	<b>56</b>	1,964	1,930	1,899	1,873	1,849	1,828	1,809	1,791	1,775	1,761
	<b>57</b>	1,961	1,926	1,896	1,869	1,846	1,824	1,805	1,788	1,772	1,758
	<b>58</b>	1,958	1,923	1,893	1,866	1,842	1,821	1,802	1,785	1,769	1,754
	<b>59</b>	1,955	1,920	1,890	1,863	1,839	1,818	1,799	1,782	1,766	1,751
	<b>60</b>	1,952	1,917	1,887	1,860	1,836	1,815	1,796	1,778	1,763	1,748
<b>Degrees Freedom for denominator</b>	<b>61</b>	1,950	1,915	1,884	1,857	1,834	1,812	1,793	1,776	1,760	1,745
	<b>62</b>	1,947	1,912	1,882	1,855	1,831	1,810	1,790	1,773	1,757	1,742
	<b>63</b>	1,944	1,909	1,879	1,852	1,828	1,807	1,788	1,770	1,754	1,739
	<b>64</b>	1,942	1,907	1,876	1,850	1,826	1,804	1,785	1,767	1,751	1,737
	<b>65</b>	1,939	1,904	1,874	1,847	1,823	1,802	1,782	1,765	1,749	1,734
	<b>66</b>	1,937	1,902	1,872	1,845	1,821	1,799	1,780	1,762	1,746	1,732
	<b>67</b>	1,935	1,900	1,869	1,842	1,818	1,797	1,778	1,760	1,744	1,729
	<b>68</b>	1,933	1,898	1,867	1,840	1,816	1,795	1,775	1,758	1,742	1,727
	<b>69</b>	1,930	1,895	1,865	1,838	1,814	1,792	1,773	1,755	1,739	1,725
	<b>70</b>	1,928	1,893	1,863	1,836	1,812	1,790	1,771	1,753	1,737	1,722
	<b>71</b>	1,926	1,891	1,861	1,834	1,810	1,788	1,769	1,751	1,735	1,720
	<b>72</b>	1,924	1,889	1,859	1,832	1,808	1,786	1,767	1,749	1,733	1,718
	<b>73</b>	1,922	1,887	1,857	1,830	1,806	1,784	1,765	1,747	1,731	1,716
	<b>74</b>	1,921	1,886	1,855	1,828	1,804	1,782	1,763	1,745	1,729	1,714
	<b>75</b>	1,919	1,884	1,853	1,826	1,802	1,780	1,761	1,743	1,727	1,712
	<b>76</b>	1,917	1,882	1,851	1,824	1,800	1,778	1,759	1,741	1,725	1,710
	<b>77</b>	1,915	1,880	1,850	1,822	1,798	1,777	1,757	1,739	1,723	1,708
	<b>78</b>	1,914	1,879	1,848	1,821	1,797	1,775	1,755	1,738	1,721	1,707
	<b>79</b>	1,912	1,877	1,846	1,819	1,795	1,773	1,754	1,736	1,720	1,705
	<b>80</b>	1,911	1,875	1,845	1,817	1,793	1,772	1,752	1,734	1,718	1,703
	<b>81</b>	1,909	1,874	1,843	1,816	1,792	1,770	1,750	1,733	1,716	1,702
<b>82</b>	1,907	1,872	1,841	1,814	1,790	1,768	1,749	1,731	1,715	1,700	
<b>83</b>	1,906	1,871	1,840	1,813	1,789	1,767	1,747	1,730	1,713	1,698	
<b>84</b>	1,905	1,869	1,839	1,811	1,787	1,765	1,746	1,728	1,712	1,697	
<b>85</b>	1,903	1,868	1,837	1,810	1,786	1,764	1,744	1,727	1,710	1,695	
<b>86</b>	1,902	1,867	1,836	1,809	1,784	1,763	1,743	1,725	1,709	1,694	
<b>87</b>	1,901	1,865	1,834	1,807	1,783	1,761	1,742	1,724	1,707	1,692	
<b>88</b>	1,899	1,864	1,833	1,806	1,782	1,760	1,740	1,722	1,706	1,691	
<b>89</b>	1,898	1,863	1,832	1,805	1,780	1,758	1,739	1,721	1,705	1,690	
<b>90</b>	1,897	1,861	1,831	1,803	1,779	1,757	1,738	1,720	1,703	1,688	

<b>91</b>	1,896	1,860	1,829	1,802	1,778	1,756	1,736	1,718	1,702	1,687
<b>92</b>	1,894	1,859	1,828	1,801	1,776	1,755	1,735	1,717	1,701	1,686
<b>93</b>	1,893	1,858	1,827	1,800	1,775	1,753	1,734	1,716	1,700	1,685
<b>94</b>	1,892	1,857	1,826	1,798	1,774	1,752	1,733	1,715	1,698	1,683
<b>95</b>	1,891	1,856	1,825	1,797	1,773	1,751	1,731	1,713	1,697	1,682
<b>96</b>	1,890	1,854	1,824	1,796	1,772	1,750	1,730	1,712	1,696	1,681
<b>97</b>	1,889	1,853	1,822	1,795	1,771	1,749	1,729	1,711	1,695	1,680
<b>98</b>	1,888	1,852	1,821	1,794	1,770	1,748	1,728	1,710	1,694	1,679
<b>99</b>	1,887	1,851	1,820	1,793	1,769	1,747	1,727	1,709	1,693	1,678
<b>100</b>	1,886	1,850	1,819	1,792	1,768	1,746	1,726	1,708	1,692	1,676
<b>101</b>	1,885	1,849	1,818	1,791	1,767	1,745	1,725	1,707	1,690	1,675
<b>102</b>	1,884	1,848	1,817	1,790	1,766	1,744	1,724	1,706	1,689	1,674
<b>103</b>	1,883	1,847	1,816	1,789	1,765	1,743	1,723	1,705	1,688	1,673
<b>104</b>	1,882	1,846	1,815	1,788	1,764	1,742	1,722	1,704	1,687	1,672
<b>105</b>	1,881	1,846	1,815	1,787	1,763	1,741	1,721	1,703	1,687	1,671
<b>106</b>	1,880	1,845	1,814	1,786	1,762	1,740	1,720	1,702	1,686	1,670
<b>107</b>	1,879	1,844	1,813	1,785	1,761	1,739	1,719	1,701	1,685	1,670
<b>108</b>	1,878	1,843	1,812	1,784	1,760	1,738	1,718	1,700	1,684	1,669
<b>109</b>	1,878	1,842	1,811	1,784	1,759	1,737	1,717	1,699	1,683	1,668
<b>110</b>	1,877	1,841	1,810	1,783	1,758	1,736	1,716	1,698	1,682	1,667
<b>111</b>	1,876	1,840	1,809	1,782	1,757	1,735	1,716	1,698	1,681	1,666
<b>112</b>	1,875	1,840	1,809	1,781	1,757	1,735	1,715	1,697	1,680	1,665
<b>113</b>	1,874	1,839	1,808	1,780	1,756	1,734	1,714	1,696	1,679	1,664
<b>114</b>	1,874	1,838	1,807	1,780	1,755	1,733	1,713	1,695	1,679	1,663
<b>115</b>	1,873	1,837	1,806	1,779	1,754	1,732	1,712	1,694	1,678	1,663
<b>116</b>	1,872	1,837	1,805	1,778	1,753	1,731	1,712	1,693	1,677	1,662
<b>117</b>	1,871	1,836	1,805	1,777	1,753	1,731	1,711	1,693	1,676	1,661
<b>118</b>	1,871	1,835	1,804	1,777	1,752	1,730	1,710	1,692	1,675	1,660
<b>119</b>	1,870	1,834	1,803	1,776	1,751	1,729	1,709	1,691	1,675	1,659
<b>120</b>	1,869	1,834	1,803	1,775	1,751	1,729	1,709	1,690	1,674	1,659

Sumber : Pengolahan SPSS (Singgih Santoso, 2005 :540)