



**PENGARUH KUALITAS AUDIT, PERGANTIAN  
AUDITOR, PENGALAMAN BAGIAN AKUNTANSI  
DAN KUALITAS PELAYANAN JASA AUDIT  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KLIEN**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

**Diajukan oleh :**

**FITRIYANI**

**NIM. 2009-12-030**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2013**

## HALAMAN PENGESAHAN

# PENGARUH KUALITAS AUDIT, PERGANTIAN AUDITOR, PENGALAMAN BAGIAN AKUNTANSI DAN KUALITAS PELAYANAN JASA AUDIT TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KLIEN

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 7 September 2013

Mengetahui  
Ka. Progdi Akuntansi

Dosen Pembimbing 1

Ashari, SE, Akt., M.Si  
NIS. 0610701000001162

Dra.Hj Ponny Harsanti,M.Si.Akt  
NIS. 0610701000001139

Mengetahui  
Dekan

Dosen Pembimbing 2

Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM  
NIS. 0610702010101021

Nafi' Inayati Zahro,SE.M.Si  
NIS. 061070100000120

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitriyani

NIM : 2009-12-030

Program studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar benar merupakan karya saya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya dari orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Kudus, 8 September 2013

Yang membuat pernyataan

Fitriyani

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain. Hidup hanyalah sekali, apapun dan di manapun kita berada, hanya kepada Allah-lah tempat meminta dan memohon".

Berangkat dengan penuh keyakinan

Berjalan dengan penuh keikhlasan

Istigomah dalam menghadapi cobaan

**PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ibu dan Bapak (Alm)

Suami dan putri kecilku

Adik-adikku

Teman-temanku

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Audit, Pergantian Auditor, Pengalaman Bagian Akuntansi dan Kualitas Pelayanan Jasa Audit terhadap Kepuasan dan Loyalitas Klien” sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Ujian Tingkat Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr.H.Mochamad Edris,Drs,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Ashari,SE,Akt.,M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muria Kudus.
3. Dra.Hj Ponny Harsanti,M.Si.Akt Selaku dosen pembimbing 1 dan dosen wali yang selalu mendampingi dan memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Nafi' Inayati Zahro,SE.M.Si Selaku dosen pembimbing 2 yang selalu mendampingi dan memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan pengajaran, bimbingan dan bantuan yang berkaitan dengan studi penulis di Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

6. Ibu, Suami dan Adik-adiku yang selalu mendukung, memberi inspirasi, doa dan semangat yang tiada hentinya.
7. Semua teman seperjuanganku jurusan ekonomi akuntansi non reguler angkatan 2009 yang selalu membantu dan memberi semangat dalam menempuh pendidikan sarjana.
8. Berbagai pihak yang telah membantu yang tidak disebutkan di atas, terimakasih atas dukungan dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang berifat membangun dari semua pihak. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi pembaca.



Kudus, 18 Agustus 2013

Fitriyani

## **ABSTRACT**

*The amount of demand for audit services has implications for competition Public Accounting Firm (KAP) increasingly stringent. To achieve competitive advantage, in addition to improving the quality of the audit, the firm must pay attention to client satisfaction will be accepted. Efforts to provide maximum client satisfaction can be achieved when the firm understand the factors that affect client satisfaction. The purpose of this study is to empirically examine the effect of audit quality, auditor changes, accounting department experience, and the quality of audit services to client satisfaction, and client satisfaction impact loyalty klien. Variable used in this study is the quality of the audit, the auditor turnover, accounting experience, the quality of audit services as exogenous constructs and client satisfaction, client loyalty as endogenous constructs. The sample was 145 respondents who are employees of the accounting, finance and internal employees of the auditor of the company in Kudus which a client's the Firm.*

*The analysis technique used is the Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS v.20 program. The results showed that the quality of the audit and significant positive impact on client satisfaction with Critical Ratio values of 2.59 and 0.010 probability. Change of auditor is not positive and significant effect on client satisfaction and the value of Critical Ratio 0.025, 0.803 probability. Accounting experience is not positive and significant effect on customer satisfaction with the value of Critical Ratio 0.661 and 0.509 probability. Quality services and significant positive effect on client satisfaction with the value of Critical Ratio 6.089 and 0.000 probability. Client satisfaction and a significant positive effect on loyalty clients with Critical Ratio values 20.614 and 0.000 probability.*

*There are several limitations to this study, namely: the value of factor loading for indicators of audit committee involvement, work experience as an auditor, and the type of industry that never audited very small which makes this indicator is invalid. This is because all companies do not have an audit committee respondents and respondents had no experience as an auditor. So for future research are expected to replace the indicator if the sample used is not expected to have experience as an auditor.*

*Keyword : Client satisfaction and loyalty, quality of the audit, the auditor turnover, accounting experience, the quality of audit services.*

## ABSTRAK

Besarnya permintaan jasa audit berimplikasi pada persaingan Kantor Akuntan Publik (KAP) yang semakin ketat. Untuk mencapai keunggulan bersaing, selain dengan cara meningkatkan kualitas audit, KAP harus memperhatikan kepuasan yang akan diterima klien. Upaya memberikan kepuasan klien secara maksimal dapat dicapai bila KAP memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas audit, pergantian auditor, pengalaman bagian akuntansi, dan kualitas pelayanan jasa audit terhadap kepuasan klien, serta pengaruh kepuasan klien terhadap loyalitas klien. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas audit, pergantian auditor, pengalaman bagian akuntansi, kualitas pelayanan jasa audit sebagai konstruk eksogen dan kepuasan klien, loyalitas klien sebagai konstruk endogen. Sampel penelitian ini adalah 145 responden yang merupakan karyawan bagian akuntansi, karyawan bagian keuangan dan internal auditor dari perusahaan di Kudus yang menjadi klien KAP.

Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program AMOS V.20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas audit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien dengan nilai *Critical Ratio* 2,59 dan *probability* 0,010. Pergantian auditor tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan klien nilai *Critical Ratio* 0,025 dan *probability* 0,803. Pengalaman bagian akuntansi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan klien dengan nilai *Critical Ratio* 0,661 dan *probability* 0,509. Kualitas pelayanan jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien dengan nilai *Critical Ratio* 6,089 dan *probability* 0,000. Kepuasan klien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas klien dengan nilai *Critical Ratio* 20,614 dan *probability* 0,000.

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu: nilai *factor loading* untuk indikator keterlibatan komite audit, pengalaman bekerja sebagai auditor, dan jenis industri yang pernah diaudit sangat kecil yang membuat indikator ini tidak valid. Hal ini dikarenakan semua perusahaan responden tidak memiliki komite audit dan responden tidak memiliki pengalaman sebagai auditor. Sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengganti indikator tersebut jika sampel yang digunakan diperkirakan tidak memiliki pengalaman sebagai auditor.

Kata kunci: Kepuasan dan loyalitas, kualitas audit, pergantian auditor, pengalaman bagian akuntansi, dan kualitas pelayanan jasa audit.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRACT .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1.    Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.    Ruang Lingkup .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.    Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.    Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.    Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.    Sistematika Penulisan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.    Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.    Jasa Akuntan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2.    Jasa Audit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 2.1.3. Kepuasan Klien .....Error! Bookmark not defined.
- 2.1.4. Loyalitas Klien .....Error! Bookmark not defined.
- 2.1.5. Kualitas Audit .....Error! Bookmark not defined.
1. Pengalaman Melakukan Audit .....Error! Bookmark not defined.
  2. Pemahaman Auditor Terhadap Industri KlienError! Bookmark not defined.
  3. Respon Auditor Terhadap Kebutuhan KlienError! Bookmark not defined.
  4. Kompetensi Tim Audit Terhadap Standar Akuntansi dan Auditing Error! Bookmark not defined.
  5. Independensi Tim Audit.....Error! Bookmark not defined.
  6. Sikap Hati-Hati Tim Audit.....Error! Bookmark not defined.
  7. Komitmen KAP Terhadap Kualitas AuditError! Bookmark not defined.
  8. Keterlibatan Pimpinan KAP.....Error! Bookmark not defined.
  9. Pelaksanaan Audit Lapangan .....Error! Bookmark not defined.
  10. Keterlibatan Komite Audit.....Error! Bookmark not defined.
  11. Standar Etika yang Tinggi dari Tim AuditError! Bookmark not defined.
  12. Sikap *Skeptis* Tim Audit .....Error! Bookmark not defined.
- 2.1.6. Pergantian Auditor .....Error! Bookmark not defined.
- 2.1.7. Pengalaman Bagian Akuntansi .....Error! Bookmark not defined.
- 2.1.8. Kualitas Pelayanan Jasa Audit .....Error! Bookmark not defined.
- 2.2. Penelitian Terdahulu.....Error! Bookmark not defined.
- 2.3. Kerangka Konseptual .....Error! Bookmark not defined.
- 2.4. Pengembangan Hipotesis .....Error! Bookmark not defined.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....**Error! Bookmark not defined.**

3.1. Rancangan Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

3.2. Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel  
**Error! Bookmark not defined.**

3.2.1. Variabel Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**Error! Bookmark not defined.**

3.3. Jenis dan Sumber Data .....**Error! Bookmark not defined.**

3.4. Populasi dan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**

3.5. Prosedur Pengumpulan Data .....**Error! Bookmark not defined.**

3.6. Uji *Instrument*.....**Error! Bookmark not defined.**

3.6.1. Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**

3.6.2. Uji Validitas .....**Error! Bookmark not defined.**

3.7. Teknik Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**

3.7.1. Langkah-langkah SEM.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....**Error! Bookmark not defined.**

4.1. Gambaran Umum Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

4.2. Analisis Data Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1. Statistik Deskriptif Responden.....**Error! Bookmark not defined.**

4.3. Uji Instrumen.....**Error! Bookmark not defined.**

4.3.1 Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**

4.3.2. Uji Validitas .....**Error! Bookmark not defined.**

4.4. Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**

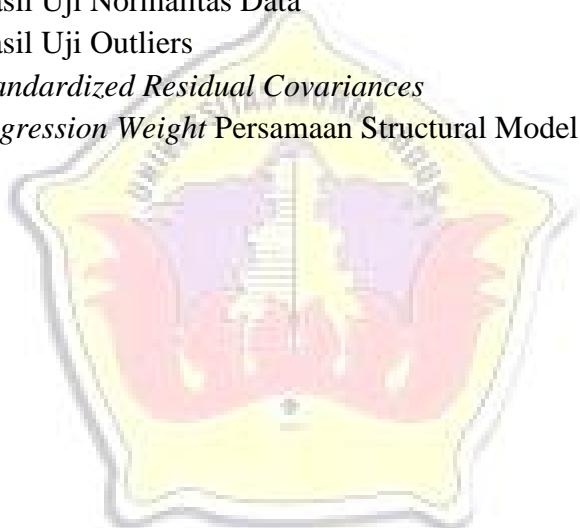
4.4.1. Pengembangan Model Berbasis Teori**Error! Bookmark not defined.**

4.4.2.	Menyusun Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ) <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3.	Konversi Diagram Alur ke Dalam Serangkaian Persamaan .... <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4.	Memilih Matrik Input dan Estimasi Model <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4.1.	Analisis Faktor Konfirmatori ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4.1.1.	Analisis Faktor Konfirmatori 1 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4.1.2.	Analisis Faktor Konfirmatori 2 <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4.1.3.	Analisis Structural Equation Modeling <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.5.	Menilai Problem Identifikasi..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.6.	Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.6.1.	Hasil Pengujian Asumsi-Asumsi SEM <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.7.	Interpretasi dan Modifikasi Model... <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.	Pengujian Hipotesis ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.	Pembahasan Hipotesis ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.	Kesimpulan..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.	Keterbatasan Penelitian ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.	Saran ..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA	..... <b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1	Data Deskriptif Penelitian	63
Tabel 4.2.	Data Statistik Deskriptif Penelitian	65
Tabel 4.3.	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	67
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas	68
Tabel 4.5.	<i>Sample Covariances-Estimate</i>	71
Tabel 4.6.	<i>Goodness of Fit Index</i> untuk Konfirmatori 1	75
Tabel 4.7.	<i>Regression Weight</i> Konfirmatori 1	75
Tabel 4.8.	<i>Goodness of Fit Index</i> untuk Konfirmatori 2	78
Tabel 4.9.	<i>Regression Weight</i> Konfirmatori 2	78
Tabel 4.10.	<i>Goodness of Fit Index</i> untuk Model SEM	81
Tabel 4.11.	<i>Regression Weight</i> Persamaan Stuctural Model SEM	81
Tabel 4.12.	Hasil Uji Normalitas Data	84
Tabel 4.13.	Hasil Uji Outliers	86
Tabel 4.14.	<i>Standardized Residual Covariances</i>	90
Tabel 4.15.	<i>Regression Weight</i> Persamaan Structural Model	92



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual	33
Gambar 2.2.	Model Intervening dalam Analisis SEM	34
	Gambar Penelitian yang Menggunakan Variabel Intervening	
Gambar 2.3.	dalam SEM	34
Gambar 2.4.	Model Anteseden dalam Analisis SEM	35
Gambar 3.1.	Diagram Alur	53
Gambar 4.1.	Analisis Faktor Konfirmatori 1 (Eksogen)	74
Gambar 4.2.	Analisis Faktor Konfirmatori 2 (Endogen)	77
Gambar 4.3.	Pengujian Structural Model	80



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Faktor Konfirmatori 1 (Eksogen)

Lampiran 4 Hasil Uji Analisis Faktor Konfirmatori 2 (Endogen)

Lampiran 5 Hasil Uji *Structural Model*

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

