

**Pengaruh atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien
(studi empiris pada Bank Perkreditan Rakyat di Pekanbaru)**

Oleh:

**Ruth A Pasaribu
Dr. Andreas, MM.Ak.CPA .CA
Riska Natariasari, SE.MM.Ak.CA**

Faculty of economic Riau University, Pekanbaru, Indonesia
email : pasaribu_ruth@rocketmail.com

***The influence of audit quality attributes to clients's satisfaction (on the state
Bank Perkreditan Rakyat (BPR) in Pekanbaru)***

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the audit quality attributes, includes auditing experience, understand the client's industry, responsive to the needs of clients, adhering to common standards, the involvement of the leadership of CPA Firm, the involvement of audit committees, on client satisfaction. Data for this study was obtained from samples of all staff off accounting, manager of accounting, and internal auditor, whose working at BPR company in Pekanbaru. This research is using survey methods. Total respondents which is used in this research are 49% respondents (81.6%). The analyzing method is Double Regression methods using SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 17. Result of the study indicates the auditing experience, understand the client's industry, responsive to the needs of clients, the involvement of the leadership of CPA Firm influence to client satisfaction. But adhering to common standards and involvement of audit committees have not and influence on client satisfaction. The coefficient of determination in this research were 78.3%, the four variables jointly influence dependent variable as much as 78.3%, while 21.7% is influenced by other unclear variables.

Keywords: Attribute Audit Quality, Client Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Kantor Akuntan Publik (KAP) merupakan organisasi bisnis disektor jasa yang relatif kompetitif. Lingkungan eksternal audit dicirikan dengan kompetisi yang intens, dan tekanan fee. Untuk berkompetisi secara sukses dalam lingkungan tersebut KAP harus secara kontinyu

berusaha keras untuk melampaui harapan klien dan memaksimalkan kepuasan klien, dengan cara memahami penentu kepuasan klien.

Fornell, (1996) dalam Widagda (2002) untuk mengetahui kepuasan klien perlu tolak ukur, yaitu bilamana tercapainya keseimbangan dari apa yang

diharapkan dengan apa yang dirasakan. Untuk menilai sesuatu yang dirasakan, ukuran kualitas merupakan salah satu kriteria yang digunakan sebagai bahan pertimbangan. Kepuasan pada dasarnya meliputi tiga hal yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan.

Dalam buku yang berjudul *Service, Quality & Satisfaction*, Tjiptono dan Chandra (2011), model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *servqual* (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994) dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa. Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.

Carcello,dkk (1992) dalam Indriani (2012) 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,dkk (1992) telah memberikan informasi lebih menyeluruh tentang kualitas audit dari sudut pandang klien.

Behn, dkk (1997) dalam Indriani (2012) melakukan penelitian 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,dkk (1992) dalam Indriani (2012).

Keduabelas variabel yang dikembangkan oleh Carcello meliputi: pengalaman tim audit dan KAP dalam melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien, keahlian/pemahaman terhadap industri klien, responsif 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 pekerjaan lapangan 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, dkk (1997) dalam Indriani (2012) menemukan adanya enam dari dua belas atribut kualitas audit yang dikembangkan oleh Carcello. Adapun variabel yang memiliki pengaruh positif dengan kepuasan klien, yaitu pengalaman melakukan pemeriksaan laporan keuangan klien, keahlian / pemahaman terhadap industri klien, responsif atas kebutuhan klien, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan pimpinan KAP, dan komite audit.

Pada tahun 2010, Pancawati Hardiningsih dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas audit dan portofolio jasa audit terhadap kepuasan klien menemukan bahwa variabel pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit dan portofolio jasa audit memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.

Sedangkan Resty Indriani (2012) dalam penelitiannya yang berjudul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien KAP di Indonesia menemukan bahwa variabel pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, standar etika yang tinggi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien, sedangkan variabel keterlibatan pimpinan KAP memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya seperti Fadhlurokhman Nurdhiana (2009), Pancawati Hardiningsih (2010) dan Resty Indriani (2012) mengenai kepuasan klien audit yang dikaitkan dengan atribut kualitas audit dan hal ini yang melatarbelakangi beberapa peneliti diatas mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan klien audit adalah pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit.

1.1. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar audit, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit terhadap kepuasan klien.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, menambah pengetahuan peneliti, memberikan kontribusi praktis pada Kantor Akuntan Publik untuk memahami lebih jauh tentang pelayanan audit yang dibutuhkan klien, dapat menjadi acuan bagi mahasiswa dan dipergunakan untuk riset dan penelitian lebih lanjut.

2. TELAAH PUSTAKA

2.1. Kepuasan Klien

kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler dan Keller, 2008).

Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Kemampuan untuk memuaskan kebutuhan, harapan dan keinginan pelanggan merupakan satu satunya kriteria untuk menentukan mutu,

Garvin (1994) dalam Ridwan Widagdo (2002).

2.2. Atribut Kualiatas Audit

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat menurut American Society for Quality Control (Kotler dan Keller, 2008). Ini jelas merupakan defenisi yang berpusat pada pelanggan. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggannya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas.

a. Pengalaman Melakukan Audit

Pengalaman auditor merupakan akumulasi gabungan semua yang diperoleh dari interaksi (Mulyadi 2002). pengalaman kerja merupakan suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi bertingkah laku baik dari pendidikan formal maupun non formal atau bisa juga diartikan sebagai suatu proses yang membawa seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih tinggi.

Auditor yang berpengalaman akan memiliki keunggulan dalam mendeteksi kesalahan, memahami kesalahan secara akurat, dan mencari penyebab kesalahan. Keunggulan tersebut akan bermanfaat bagi klien untuk melakukan perbaikan-perbaikan hingga klien merasa puas.

b. Memahami Industri Klien

Hery (2013) menyatakan pemahaman yang menyeluruh atas bisnis dan industri klien serta pengetahuan tentang operasi

perusahaan adalah penting untuk melaksanakan audit yang memadai. Sifat bisnis dan industri klien dapat memengaruhi risiko bisnis klien serta risiko salah saji yang material dalam laporan keuangan. Risiko yang berkaitan dengan industri tertentu dapat memengaruhi penilaian auditor atas risiko bisnis klien dan risiko audit yang dapat diterima, yang berarti pula bahwa memahami bisnis klien dapat berarti memperkecil resiko audit.

c. Responsif Atas Kebutuhan Klien

Penilaian kualitas jasa dapat dilakukan dengan memahami pengguna jasa. Jika klien/*auditee* mempersepsikan bahwa auditor responsif terhadap *schedule* kebutuhan instansi, setelah mengamati sikap yang ditunjukkan oleh auditor selama melakukan pemeriksaan, kecenderungan *auditee* akan menilai tim audit tersebut berkualitas dan menimbulkan kepuasan *auditee*. Kebanyakan kantor akuntan memberikan jasa tertentu yang memungkinkan para kliennya untuk menjalankan usahanya secara lebih efektif (Sunyoto, 2014).

d. Taat Pada Standar Umum

Standar umum adalah standar umum bersifat pribadi dan berkaitan dengan persyaratan auditor dan mutu pekerjaannya, dan berbeda dengan standar yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan lapangan dan pelaporan (Sukrisno Agoes, 2012).

Auditor seharusnya memiliki keahlian akuntansi dan audit untuk dapat melaksanakan auditing dan mendeteksi kesalahan material yang terjadi. Sikap independen juga dibutuhkan dalam melaksanakan

audit artinya tidak mudah dipengaruhi dan tidak memihak. Kecermatan juga mutlak diperlukan dalam pelaksanaan audit agar tercapai hasil audit yang benar dan sempurna (SPAP, 2011).

e. Keterlibatan Pimpinan KAP

Sifat hierarkis KAP akan membantu meningkatkan kompetensi. Individu-individu di setiap tingkat audit mengawasi dan mereview pekerjaan individu lain yang berada pada tingkat di bawahnya dalam struktur organisasi (Arens, dkk, 2008). Hal ini menunjukkan bahwa pada dasarnya pimpinan KAP harus tetap terlibat dalam setiap penugasan di tingkat jabatan yang ada dibawahnya.

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 (Media Akuntansi No. 25, Maret 1998, dalam Mukhlisin, 2004).

f. Keterlibatan Komite Audit

Komite audit adalah komite dibawah dewan komisaris yang terdiri dari sekurangnya seorang komisaris independen dan para profesional independen dari luar perusahaan, yang tanggung jawabnya termasuk membantu para auditor tetap independen dari manajemen (Elder, dkk, 2011). Komite audit diperlukan dalam suatu organisasi bisnis antara lain karena komite ini mengawasi proses audit dan memungkinkan terwujudnya

kejujuran pelaporan keuangan. Melibatkan komite audit dalam pelaksanaan audit akan sangat membantu auditor karena komite audit juga merupakan sebuah badan yang independen dalam perusahaan (Menon dan William (1994) dalam Mukhlisin (2004)).

2.3. Hipotesis

a. Pengaruh Pengalaman Melakukan Audit Terhadap Kepuasan Klien

Tubb (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. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Pengalaman audit berpengaruh positif terhadap kepuasan klien

b. Pengaruh Memahami industri klien Terhadap Kepuasan 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 Wootton (1997) dalam Ridwan Widagdo (2002). Keunggulan tersebut akan memberikan nilai lebih sehingga dapat menambah kepuasan klien. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien

c. Pengaruh Responsif Atas Kebutuhan Klien Terhadap Kepuasan Klien

Mahon (1982) dalam Mukhlisin (2004), dalam penelitiannya tentang kualitas 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. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : responsif terhadap kebutuhan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien

d. Pengaruh Taat Pada Standar Umum Terhadap Kepuasan Klien

Elitzur dan Falk (1996, dalam Mukhlisin, 2004) 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. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Taat pada standar umum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien

e. Pengaruh Keterlibatan Pimpinan KAP Terhadap Kepuasan Klien

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, sehingga klien akan puas. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5 : Keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh positif terhadap kepuasan Klien

f. Pengaruh Keterlibatan Komite Audit Terhadap Kepuasan Klien

Komite audit diperlukan dalam suatu organisasi bisnis, antara lain karena komite ini mengawasi

proses audit dan memungkinkan terwujudnya kejujuran pelaporan keuangan (Menon dan Williams, 1994 dalam Mukhlisin, 2004). Praktik yang terbaik yang dapat dilakukan KAP untuk menjaga independensi dan profesionalismenya adalah dengan melakukan komunikasi dengan dewan direksi atau komite audit (Glazer dan Fabian, 1997 dalam Mukhlisin, 2004). Dengan demikian akan memberikan kepuasan bagi klien. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6 : Keterlibatan Komite Audit berpengaruh terhadap kepuasan klien

3. METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel

Menurut Indriantoro (2002), populasi (*population*) yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh manajer keuangan, staf bagian akuntansi dan Satuan Pengendalian Internal (SPI) pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di kota Pekanbaru dengan jumlah 60 orang. Seluruh populasi akan dijadikan sampel oleh peneliti. Sampel adalah populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi.

Alasan peneliti memilih responden yang akan menjawab kuesioner penelitian ini adalah karena manajer keuangan, staf bagian akuntansi dan Satuan Pengendalian Internal (SPI) memiliki informasi lengkap dan menyeluruh untuk mengevaluasi kinerja KAP,

sebab mereka selalu berhubungan dengan KAP apabila perusahaannya sedang diaudit.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampel jenuh dimana semua jumlah anggota populasi digunakan sebagai sampel dengan jumlah sampel 60 orang. Alasan menjadikan semua populasi menjadi sampel dikarenakan jumlah populasi yang relatif kecil dan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang populasi.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode *survey*. Metode *survey* merupakan metode pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Dalam penelitian ini pengumpulan data primer menggunakan pertanyaan tertulis (kuesioner).

3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah data subyek. Data subyek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian/responden (Indriantoro dan Supomo, 2002). Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono, 2009).

3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel dependen yaitu kepuasan klien dan variabel independen yaitu pengalaman audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit.

Masing-masing variabel diukur dengan menggunakan skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban, yaitu :. Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Skala rendah menunjukkan tingkat kepuasan klien atau kualitas audit yang rendah, dan sebaliknya, skala tinggi menunjukkan tingkat kepuasan klien atau kualitas audit yang tinggi.

3.3.1 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan klien. Kepuasan klien adalah evaluasi yang menyeluruh yang didasarkan pada pengalaman klien dan mengkomunikasikan jasa audit dari Kantor Akuntan Publik (KAP) di masa lampau (Anderson,dkk 1994) dalam Nyata Nugraha (2002).

Kepuasan klien diukur melalui kualitas audit yang dirasakan klien atas pelaksanaan audit oleh KAP, melalui 3 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Resty (2012) dan satu pertanyaan yang dikembangkan oleh Widagda (2002) dalam Pancawati (2010).

3.3.2 Variabel Independen (X)

Variabel independen disebut juga variabel tidak tetap, merupakan tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain (Indriantoro dan Supomo, 2002).

a. Pengalaman Audit (X1)

Pengalaman adalah suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi bertingkah laku, yang dapat membawa seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih tinggi, Mochamad Ilham (2001). Pengalaman audit diukur melalui 2 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Widagda (2002) dalam Pancawati (2010) dan satu item pertanyaan yang di kembangkan oleh Resty Indriani (2012).

b. Memahami Industri Klien (X2)

Memahami industri klien adalah keahlian di bidang industri perusahaan yang diaudit sehingga dapat mengefektifkan pelaksanaan audit, Mochamad Ilham (2001). Pemahaman akan industri klien diukur melalui 3 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Resty Indriani (2012) dan satu pertanyaan yang dikembangkan oleh Widagda (2002) dalam Pancawati (2010).

c. Responsif Atas Kebutuhan Klien (X3)

Menurut Mochamad Ilham (2001) responsif atas kebutuhan klien adalah ketanggapan seorang auditor terhadap kebutuhan perusahaan yang diaudit. Responsif atas kebutuhan klien diukur melalui 3 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Resty Indriani (2012) dan satu pertanyaan yang dikembangkan oleh dan Widagda (2002) dalam Pancawati (2010).

d. Taat Pada Standar Umum (X4)

Dalam penelitian Mochamad Ilham (2001), taat pada standar umum yaitu kompeten dalam mengaplikasikan standar akuntansi keuangan dan standar profesional audit internal.Taat pada standar

umum diukur melalui 2 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Resty Indriani (2012), dan satu pertanyaan yang dikembangkan oleh Widagda (2002) dalam Pancawati (2010).

e. Keterlibatan Pimpinan KAP (X5)

Keterlibatan pimpinan KAP yaitu kondisi dimana pimpinan selalu aktif terlibat dalam setiap penugasan audit, Mochamad Ilham (2001). Keterlibatan pimpinan KAP diukur melalui 3 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Resty Indriani (2012).

f. Keterlibatan Komite Audit (X6)

Menurut Mochamad Ilham (2001) keterlibatan komite audit, yaitu komite audit bertanggung jawab atas tugasnya untuk mengawasi proses audit dan membantu para auditor tetap independen dari manajemen. Keterlibatan komite audit diukur melalui 2 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Resty Indriani (2012), dan satu item pertanyaan yang dikembangkan oleh Widagda (2002) dalam Pancawati (2010).

3.4. Analisis Data

3.4.1. Metode Pengujian Kualitas Data

Suatu penelitian akan menghasilkan kesimpulan yang bias jika datanya kurang reliabel dan kurang valid. Sedangkan kualitas data penelitian ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data (Indriantoro 2002 : 180). Uji kualitas data meliputi pengujian validitas dan pengujian reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Penentuan Validitas data menggunakan *korelasi pearson* (Indriantoro dan Supomo, 2002 : 182).

b. Uji Reliabilitas

Pengertian Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya jika hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik (Suliyanto, 2006 : 149). Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach Alpha* (α) dari masing-masing instrumen dalam satu variabel.

3.4.2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Nathanael dan surfen 2013 : 100). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal. Normal atau tidaknya data dapat di uji dengan menggunakan analisis grafik Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Nathanael & Sufren, 2013: 109). Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai tolerance.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah nilai dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Nathanael & Sufren 2013 : 110). Dasar analisisnya adalah pada grafik *scatterplot*.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi digunakan untuk menguji sebuah model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu (Nathanael & Sufren, 2013 : 108). Untuk mengetahui adanya autokorelasi pada model regresi dilakukan melalui pengujian terhadap nilai statistic *Durbin-Watson (D-W)*.

3.5. Pengujian Hipotesis (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable independen terhadap variable dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dengan t varia. Untuk menentukan nilai t varia ditentukan dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan $df = (n-k)$ dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variable.

3.5.1. Pengujian Hipotesis Pertama

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah variabel pengalaman melakukan audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.

3.5.2. Pengujian Hipotesis Kedua

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah variabel memahami industri klien berpengaruh terhadap kepuasan klien.

3.5.3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah variabel responsif

atas kebutuhan klien berpengaruh terhadap kepuasan klien.

3.5.4. Pengujian Hipotesis Keempat

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah variabel taat pada standar umum berpengaruh terhadap variabel kepuasan klien.

3.5.5. Pengujian Hipotesis Kelima

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah variabel keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh terhadap kepuasan klien.

3.5.6. Pengujian Hipotesis Keenam

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah variabel keterlibatan komite audit berpengaruh terhadap kepuasan klien.

3.6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase semua pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Uji Kualitas Data

4.2.1. Uji Validitas

Instrumen kepuasan klien terdiri dari 4 pertanyaan. Dari hasil perhitungan korelasi setiap butir pertanyaan terhadap totalnya, diperoleh hasil berkisar antara 0.701-0.822 (range terendah sampai tertinggi).

a. Instrumen Pengalaman Melakukan Audit

Instrumen pengalaman melakukan audit terdiri dari 3 pertanyaan. Hasil perhitungan korelasi setiap butir pertanyaan terhadap totalnya, diperoleh hasil berkisar antara 0.835-0.893.

b. Instrumen Memahami Industri Klien

Instrumen memahami industri klien terdiri dari 4 pertanyaan. Hasil perhitungan korelasi setiap butir pertanyaan terhadap totalnya, diperoleh hasil berkisar antara 0.667-0.801.

c. Instrumen Responsif Atas Kebutuhan Klien

Instrumen responsif atas kebutuhan klien terdiri dari 4 pertanyaan. Hasil perhitungan korelasi setiap butir pertanyaan terhadap totalnya, diperoleh hasil berkisar antara 0.674-0.803.

d. Instrumen Taat Pada Standar Umum

Instrumen taat pada standar umum terdiri dari 3 pertanyaan. Hasil perhitungan korelasi setiap butir pertanyaan terhadap totalnya, diperoleh hasil berkisar antara 0.753-0.822.

e. Instrumen Keterlibatan Pimpinan KAP

Instrumen keterlibatan pimpinan KAP terdiri dari 3 pertanyaan. Hasil perhitungan korelasi setiap butir pertanyaan terhadap totalnya, diperoleh hasil berkisar antara 0.706-0.823.

f. Instrumen Keterlibatan Komite Audit

Instrumen keterlibatan komite audit terdiri dari 3 pertanyaan. Hasil perhitungan korelasi setiap butir pertanyaan terhadap totalnya, diperoleh hasil berkisar antara 0.818-0.849.

Hasil perhitungan korelasi setiap butir pertanyaan masing-masing instrumen diatas mendekati angka +1, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap butir

pertanyaan dalam setiap instrumen adalah valid dan memiliki korelasi yang positif dengan skor totalnya dan tingkat signifikansi 0.05.

4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Data

Pada Tabel berikut ini akan menerangkan hasil pengujian reliabilitas dari instrument untuk setiap variabel penelitian.

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Jumlah Item Pertanyaan
<i>Kepuasan Klien</i>	.790	4
Pengalaman Melakukan Audit	.829	3
Memahami Industri Klien	.680	4
Responsif Atas Kebutuhan Klien	.726	4
Taat Pada Standar Umum	.649	3
Keterlibatan Pimpinan KAP	.635	3
Keterlibatan Komite Audit	.775	3

Sumber: Data olahan SPSS, 2014

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas instrument kepuasan klien, pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit menunjukkan *Cronbach Alpha* 0.790, 0.829, 0.680, 0.726, 0.649, 0.635, 0.775. Dari nilai 7 variabel di atas menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian ini adalah *reliabel*.

4.3. Hasil Uji Asumsi Klasik

4.3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Hasil penelitian menemukan bahwa data tersebar di sekitar garis lurus tersebut (tidak terpenjar jauh dari garis lurus). Maka dapat disimpulkan bahwa persyaratan normalitas data adalah terpenuhi.

4.3.2. Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Pengalaman melakukan audit	.428	2.339	Bebas Multikolinieritas
Memahami 12industry klien	.391	2.559	Bebas Multikolinieritas
Responsif atas kebutuhan klien	.345	2.895	Bebas Multikolinieritas
Taat pada standar umum	.644	1.553	Bebas Multikolinieritas
Keterlibatan pimpinan KAP	.392	2.550	Bebas Multikolinieritas
Keterlibatan komite audit	.520	1.924	Bebas Multikolinieritas

dependent variabel: Y kepuasan klien

Sumber: Hasil olahan SPSS, 2014

Berdasarkan tabel tersebut dari keenam variabel independen tersebut semua nilai *tolerance* berada di atas atau $> 0,10$ dan nilai VIF di bawah atau < 10 . Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan bebas dari pengaruh multikolinearitas.

4.3.3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Hasil penelitian menemukan bahwa dimana diagram pencar yang ada tidak membentuk pola atau acak. Hal ini terlihat dari titik-titik yang menyebar secara acak yang terdapat diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja dan penyebaran titik-titik data tidak berpola. Maka regresi pada penelitian ini tidak mengalami gangguan heterokedastisitas.

4.3.4. Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.900 ^a	.810	.783	.93016	1.933

a. Predictors: (Constant), Keterlibatan Komite Audit, Taat Pada Standar Umum, Keterlibatan Pimpinan KAP, Memahami Industri Klien, Pengalaman Melakukan Audit, Responsif Atas Kebutuhan Klien

b. Dependent Variable: kepuasan klien

Sumber: Hasil olahan SPSS, 2014

Dari Tabel tersebut dapat dilihat nilai statistik *Durbin-Watson* sebagai hasil output dari *SPSS Version 17* sebesar 1.933. Hal ini membuktikan bahwa model analisis memenuhi syarat bebas autokorelasi (tidak ada autokorelasi) yakni berkisar antara -2 sampai dengan +2.

4.4. Analisis Regresi

Berikut ini adalah hasil perhitungan analisis regresi berganda:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-1.925	1.539		-1.251	.218
Pengalaman Melakukan Audit	.260	.112	.240	2.328	.025
Memahami Industri Klien	.294	.134	.237	2.199	.033
Responsif Atas Keb Taat Pada	.257	.124	.237	2.067	.045
Standar Umum utuhan Klien	.128	.112	.095	1.136	.263
Keterlibatan Pimpinan KAP	.360	.159	.243	2.261	.029
Keterlibatan Komite Audit	.034	.111	.029	.311	.757

a. Dependent Variable: Kepuasan Klien

Sumber: hasil olahan SPSS, 2014

Dari tabel diatas dibentuk persamaan regresi linier sebagai berikut :

$$Y = -1.925 + 0,260 X_1 + 0,294 X_2 + 0,257 X_3 + 0,128 X_4 + 0,360 X_5 + 0,034 X_6 + e$$

Dari hasil persamaan regresi berganda di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. konstanta sebesar -1.925 menyatakan bahwa apabila semua variabel independen dianggap konstan (bernilai 0), maka kepuasan klien sebesar -1.925.

2. Hasil ini menyatakan bahwa setiap peningkatan variabel independen (pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan variabel dependen (kepuasan klien) sebesar nilai koefisien regresi dengan asumsi variabel lain tetap.

4.5. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

1. Pengaruh Pengalaman Melakukan Audit Terhadap Kepuasan Klien

Hasil pengolahan data diperoleh signifikansi sebesar 0.025 dengan demikian sig < 0,05, ini berarti H₁ **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman melakukan audit berpengaruh terhadap kepuasan klien. Hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhlurokhman Nurdhiana (2009), dan Pancawati Hardiningsih (2010).

2. Pengaruh Memahami Industri Klien Terhadap Kepuasan Klien

Hasil pengolahan data diperoleh signifikansi sebesar 0,033 dengan demikian sig < 0,05, ini berarti H₂ **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa memahami industri klien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien audit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhlurokhman Nurdhiana (2009), dan Pancawati Hardiningsih (2010).

3. Pengaruh Responsif Atas Kebutuhan Klien Terhadap Kepuasan Klien

Hasil pengolahan data diperoleh signifikansi sebesar 0.045 dengan demikian $\text{sig} < 0,05$, ini berarti H_3 **diterima**. Hal ini menunjukkan responsif terhadap kebutuhan klien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhlurokhman Nurdhiana (2009), Zakiyah (2009), Pancawati Hardiningsih (2010).

4. Pengaruh Taat Pada Standar Umum Terhadap Kepuasan Klien

Hasil pengolahan data diperoleh signifikansi sebesar 0.263, dengan demikian $\text{sig} > 0,05$, ini berarti H_4 **ditolak**. Hal ini menunjukkan bahwa taat pada standar umum tidak berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh klien audit. Penolakan hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Hal ini sesuai dengan penelitian Zakiyah (2009), dan Resty Indriani (2012).

5. Pengaruh Keterlibatan Pimpinan KAP Terhadap Kepuasan Klien

Hasil pengolahan data diperoleh signifikansi sebesar 0.029, dengan demikian $\text{sig} < 0,05$, ini berarti H_5 **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan pimpinan KAP dalam sebuah penugasan audit berpengaruh terhadap kepuasan klien. Penerimaan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhlurokhman Nurdhiana (2009), Pancawati Hardiningsih (2010), dan Resty Indriani (2012).

6. Pengaruh Keterlibatan Komite Audit Terhadap Kepuasan Klien

Hasil pengolahan data diperoleh signifikansi sebesar 0.757, dengan demikian $\text{sig} > 0,05$, ini berarti H_6 **ditolak**. Hal ini menunjukkan bahwa komite audit tidak berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh klien audit. Penolakan hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakiyah (2009).

4.6. Koefisien Determinasi

Berikut adalah tabel hasil perhitungan R^2 :

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.909 ^a	.810	.783	.93016	1.933

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Melakukan Audit, Memahami Industri Klien, Responsif Atas Kebutuhan Klien, Taat Pada Standar Umum, Keterlibatan Pimpinan KAP, Keterlibatan Komite Audit

b. Dependent Variable: Kepuasan klien

Sumber: Hasil olahan SPSS, 2014

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai R sebesar 0.909 dan *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0.783 atau 78.3%. Koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0.783 memberi pengertian bahwa 78.3% kepuasan klien dapat dijelaskan oleh variabel pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, keterlibatan pimpinan KAP, dan keterlibatan komite audit sedangkan 21.7% dijelaskan oleh variabel lainnya. Dari persentase tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat faktor individual lain sebesar 21.7% yang dapat dijelaskan oleh variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan klien.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Secara umum hasil pengujian validitas dan reliabilitas untuk seluruh butir pertanyaan dengan menggunakan Korelasi Pearson menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang sesuai dengan Korelasi Pearson yaitu mendekati angka + 1.
2. Normalitas rata-rata jawaban responden yang menjadi data dalam penelitian ini dilihat dari normal *probability plot* menunjukkan bahwa distribusi jawaban responden adalah normal, sehingga persyaratan normalitas data terpenuhi.
3. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel pengalaman melakukan audit memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien. Dimana pengalaman melakukan audit memiliki nilai signifikansi $0.025 < 0.05$ maka hipotesis pertama diterima.
4. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel memahami industri klien memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien. Dimana variabel memahami industri klien memiliki nilai signifikansi $0.033 < 0.05$ maka hipotesis kedua diterima.
5. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel responsif atas kebutuhan klien memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien. Dimana variabel taat pada standar umum memiliki nilai signifikansi $0.045 < 0.05$ maka hipotesis ketiga diterima.
6. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel taat pada standar umum tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien. Dimana variabel taat pada standar umum memiliki nilai signifikansi $0.263 < 0.05$ maka hipotesis keempat ditolak.
7. Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa variabel keterlibatan pimpinan KAP memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien. Dimana variabel keterlibatan pimpinan KAP memiliki nilai signifikansi $0.029 > 0.05$ maka hipotesis kelima diterima.
8. Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa variabel keterlibatan komite audit tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien. Dimana keterlibatan komite audit memiliki nilai signifikansi $0.757 > 0.05$ maka hipotesis keenam ditolak.

5.2. Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Bank Perkreditan Rakyat yang ada di Pekanbaru, sehingga kurang mampu menggeneralisasi kepuasan klien yang dirasakan oleh auditee.
2. Penelitian ini menerapkan metode *survey* melalui kuisisioner, peneliti tidak melakukan wawancara sehingga kesimpulan yang

dikemukakan hanya berdasarkan data yang terkumpul melalui instrumen secara tertulis.

3. Penelitian ini hanya mengambil 6 (enam) dari total 12 (dua belas) atribut kualitas audit yang diteliti oleh Bhen,dkk (1997) dalam Indriani (2012).

5.3. Saran

1. Peneliti selanjutnya dapat memperluas area survei penelitian, tidak hanya kota Pekanbaru tetapi seluruh provinsi Riau. Atau bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengganti sampel yang berkaitan erat dengan audit, misal perusahaan yang sudah *go public*, hal ini akan lebih mewakili seluruh populasi dan juga agar tercapai tujuan generalisasi yang baik.
2. Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan metode *survey* dengan teknik wawancara langsung kepada responden untuk memperoleh hasil yang lebih akurat.
3. Peneliti selanjutnya sebaiknya memasukkan keduabelas atribut kualitas audit yang di kembangkan oleh Bhen,dkk (1997) dalam Indriani (2012) agar atribut kualitas audit yang diteliti lebih kompleks lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Agoes, Sukrisno. 2012. *AUDITING Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan*

Publik. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

Arens, Alvin,dkk. 2008. *Jasa audit dan Assurance*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Asih, Dwi Ananing Tyas.2006. *Pengaruh Pengalaman terhadap Peningkatan Keahlian Auditor dalam Bidang Auditing*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Elder, Randal,dkk. 2011. *Jasa Audit dan Assurance*. Jakarta: Salemba Empat.

Erthanegara, Dennis. 2009. *Analisis Pengaruh Keterlibatan Pimpinan KAP & Representasi Masalah Terhadap Perencanaan Audit dengan Informasi Klien Sebagai Variabel Moderating*. Skripsi Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.

Hanafi, Imam. 2004. *Pengaruh Kualitas Audit dan Pergantian Auditor Terhadap Kepuasan Klien*.Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.

Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Central for Academic Publishing Service).

Hery.2013. *Auditing (Pemeriksaan Akuntansi I)*. Yogyakarta: CAPS (Central for Academic Publishing Service).

- Ilham, Mochamad. 2001. *Pengaruh Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa internal Auditor di Pertamina*. Tesis fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Indriani, Resty. 2012. *Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik di Indonesia*. Palembang. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS). Vol 2. No 1.
- Indriantoro, N.dan Supomo,B. 2002. *Metode Penelitian Bisnis, Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Ed 1, Yogyakarta: BPFPE.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Ketler.2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukhlisin. 2004. *Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Portofolio Jasa Audit, dan Reputasi Kantor Akuntan Publik Terhadap Kepuasan Klien*.Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Jakarta.
- Mulyadi. 2002. *Auditing*. Edisi VI. Jakarta: Salemba Empat.
- Natalia. 2011. Standar Umum Auditing dan Tingkat Materialitas. http://wahyunatalia.blogspot.com/2011/10/standart-umum-auditing-dan-tingkat_20.html. Diakses pada hari Minggu, 27 April 2014 jam 19:00 WIB.
- Nathanael, Yonathan dan Sufren.2013. *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*. Jakarta: Gramedia.
- Nugraha, Nyata. 2002. *Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Audit yang Bukan Perusahaan Go Publik di Jawa Tengah*. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurdhiana, Fadhlurokhman. 2009. *Pengaruh Atribut-atribut Kualitas Audit Terhadap kepuasan Klien*.Semarang. Jurnal Aset.Vol 12.No 2.
- Pancawati, Hardiningsih.2010. *Pengaruh Kualitas dan Portofolio Jasa Audit Terhadap Kepuasan Klien*.Semarang. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan.Vol 2. No1.
- Purwanto,Suharyadi. 2004. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Putri,Windasari.2010. *Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien*.Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.

- Santoso, Singgih. 2012. *Aplikasi SPSS pada Statistik Parametrik*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Standar Perikatan Audit (SPA), per 1 Januari 2013.
- Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP), per 31 Maret 2011. Salemba Empat. Jakarta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI.
- Sunyoto, Danang. 2014. *AUDITING (Pemeriksaan Akuntansi)*. Yogyakarta: CAPS.
- Surya, Indra, dan Yustiavandana. 2009. *Penerapan Good Corporate Governance*: Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trihendradi, C. 2012. *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: ANDI.
- Tunggal, Widjaja. 2013. *Internal & Corporate Governance*. Jakarta: Harvarindo.
- Widagdo, Ridwan. 2002. *Analisis Pengaruh Atribut-atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien*. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Zakiyah. 2009. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.