

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT KUALITAS AUDIT,
PERGANTIAN AUDITOR, DAN OPINI KLIEN ATAS
KINERJA AUDITOR TERHADAP KEPUASAN KLIEN
(Studi Kasus Pada Industri Menengah Besar di Semarang)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Strata Satu
Pada Program Studi Akuntansi**



Disusun oleh :

**Nama : Yuliana Margaretha
NIM : 1.22.08.0013
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Strata Satu**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS AKI
SEMARANG
2011**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor, dan Opini Klien Atas Kinerja Auditor Terhadap Kepuasan Klien
(Studi Kasus Pada Industri Menengah Besar di Semarang)

Penyusun : Yuliana Margaretha
NIM : 1.22.08.0013
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Strata satu
Pembimbing I : Anton, ST, M.Si
Pembimbing II : Lisda Rahmasari, SE, MM

Telah disetujui dan diterima oleh pembimbing untuk diujikan

Semarang, Juli 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

Anton, ST, M.Si
NRP. 1110011

Lisda Rahmasari, SE, MM
NRP. 1100051

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi

Anton, ST, M.Si
NRP. 1110011

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor, dan Opini Klien Atas Kinerja Auditor Terhadap Kepuasan Klien
(Studi Kasus Pada Industri Menengah Besar di Semarang)

Penyusun : Yuliana Margaretha

NIM : 1.22.08.0013

Program Studi : Akuntansi

Jenjang : Strata satu

Telah diuji dan dinyatakan LULUS
Oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas AKI
di Semarang, Agustus 2011

1. Penguji I	<u>Anton, ST, M.Si</u> NRP. 1110011	1.
2. Penguji II	<u>Lisda Rahmasari, SE, MM</u> NRP. 1100051	2.
3. Penguji III	<u>Lilik Dwi Yunita, SE, MM</u> NRP. 1194004	3.

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Alexander Dharmawan, ST, M.Kom
NRP. 1198033

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuliana Margaretha
NIM : 1.22.08.0013
Program studi : Akuntansi
Jenjang : Strata Satu

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor, dan Opini Kinerja Auditor Terhadap Kepuasan Klien (Studi Kasus Pada Industri Menengah Besar di Semarang)

Adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Agustus 2011
Pembuat Pernyataan,

Yuliana Margaretha
NIM 1.22.08.0013

PERSEMBAHAN

- Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat NYA kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Papa, Mama, Adikku Metta, dan Pacarku tercinta Pram serta keluarga yang telah memberikan kasih sayang dan semangat kepada penulis, yang telah mendengarkan keluh kesah penulis selama ini dalam penyelesaian skripsi ini.
- Teman-teman dan Saudara pacarku yang kuanggap kakak sendiri terima kasih atas dukungan kalian semua. Tanpa kalian penulis akan kesulitan menyelesaikan skripsi ini terutama Novita, Olivia, Elisabeth, C. Melan dan C. Marie.

MOTTO

“ Experience is the best Teacher”

“Kemarin adalah kenangan, Hari ini adalah perjuangan
dan Besok adalah tantangan”

“My Life is an Adventure”

By: Lian

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Atribut Kualitas Audit, Pergantian Auditor, dan Opini Kinerja Auditor Terhadap Kepuasan Klien (Studi Kasus Pada Industri Menengah Besar di Semarang)”**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S- 1) Fakultas Ekonomi Universitas AKI.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Handoko selaku Rektor Universitas AKI
2. Bapak Alexander Dharmawan, ST, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas AKI
3. Bapak Anton. ST. M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Ibu Lisda Rahmasari, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk saran dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak/ Ibu Lilik Dwi Yunita, SE, MM selaku Dosen Penguji Tamu yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.
6. Seluruh keluarga intiku Papa, Mama, Adikku Mettalia, dan Pram kekasihku serta Keluarga Pacarku terimakasih atas semua kasih sayang,

dukungan baik moril maupun materil serta doa yang selalu menyertai penulis.

7. Teman- teman tercinta yang selalu setia menemani dan memberikan semangat Novita, Olivia, Yenny, dan Elisabeth.
8. Semua pihak yang telah mambantu penulis dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangatlah penulis harapkan, guna lebih menyempurnakan penulisan selanjutnya.

Penulis berharap semoga kebaikan anda semua mendapat balasan berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Semarang, Agustus 2011

Penyusun,

Yuliana Margaretha
NIM. 1.22.08.0013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan teori.....	9
2.1.1 Audit.....	9
2.1.2 Kualitas Audit.....	12
2.1.3 Pergantian Auditor.....	30
2.1.4 Opini Klien atas Kinerja Auditor.....	32
2.1.5 Kepuasan Klien.....	32
2.2. Pengembangan Hipotesis.....	35
2.2.1 Pengaruh Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien.....	35
2.2.2 Pengaruh Pergantian Auditor Terhadap Kepuasan Klien..	44
2.2.3 Pengaruh Opini Klien Atas Kinerja Auditor terhadap Kepuasan Klien.....	47
2.3 Penelitian Terdahulu.....	48
2.4 Kerangka Pikir.....	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Populasi.....	54

3.2. Sampel.....	54
3.3. Sumber dan Jenis Data.....	55
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	55
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	56
3.5.1 Kepuasan Klien.....	56
3.5.2 Kualitas Audit.....	57
3.5.3 Pergantian Auditor.....	60
3.5.4 Opini Klien atas Kinerja Auditor.....	61
3.6. Pengujian Alat Pengumpulan Data.....	62
3.6.1 Statistik deskriptif.....	62
3.6.2 Teknik Analisis Kualitas Data.....	62
3.6.2.1 Uji Validitas.....	62
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	63
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	64
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	64
3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	65
3.6.3.4 Uji Autokolerasi.....	66
3.6.4 Uji Hipotesis atau Desain Analisis.....	66
3.6.4.1 Koefisien Determinasi.....	66
3.6.4.2 Regresi berganda.....	66
 BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	 68
4.1. Gambaran Umum.....	68
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 75
5.1. Proses Penyebaran Kuesioner.....	75
5.2. Gambaran Umum Responden.....	76
5.3. Statistik Deskriptif.....	79
5.4. Pengujian Validitas.....	81
5.5. Pengujian Reliabilitas.....	82
5.6. Uji Asumsi Klasik.....	83
5.7. Uji Hipotesis.....	89
5.7.1 Koefisien Determinasi (R).....	90
5.7.2 Analisis Regresi berganda.....	90
5.8. Pembahasan.....	92
5.8.1 Pembahasan Hipotesis 1.....	92
5.8.2 Pembahasan Hipotesis 2.....	93
5.8.3 Pembahasan Hipotesis 3.....	94
 BAB VI PENUTUP.....	 96
6.1. Kesimpulan.....	96
6.2. Saran.....	97
6.3. Keterbatasan.....	98

6.4. Agenda Penelitian.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 3.1. Gambaran Umum.....	70
Tabel 5.1. Proses Penyebaran Kuesioner.....	74
Tabel 5.2. Gambaran Umum Responden.....	75
Tabel 5.3. Frekuensi Responden.....	76
Tabel 5.4. Frekuensi Jenis Kelamin, Pendidikan, Jabatan.....	77
Tabel 5.5. Deskriptif Statistik.....	78
Tabel 5.6. Hasil Pengujian Validitas.....	80
Tabel 5.7. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	81
Tabel 5.8. Hasil Pengujian Normalitas.....	83
Tabel 5.9. Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	84
Tabel 5.10. Hasil Pengujian Autokolerasi.....	88
Tabel 5.11. Koefisien Determinasi.....	89
Tabel 5.12. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 5.1. Uji Heterokedastisitas kualitas audit.....	85
Gambar 5.2. Uji Heterokedastisitas pergantian auditor.....	86
Gambar 5.3. Uji Heterokedastisitas opini klien atas kinerja Auditor.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Data Responden
Lampiran 3	Frekuensi Responden
Lampiran 4	Hasil Statistik Deskriptif
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 8	Hasil Uji Heterokedastisitas
Lampiran 9	Hasil Regresi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah atribut- atribut kualitas audit, pergantian auditor, dan opini klien atas kinerja auditor mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.

Populasi pada penelitian ini merupakan studi empiris pada perusahaan industri berskala menengah besar yang di Semarang. Serta sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah kontroler atau internal auditor, bagian keuangan atau akuntansi, dan bagian lain yang berhubungan dengan pihak KAP pada perusahaan industri menengah besar di Semarang serta pihak yang mau berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah primer, dengan metode pengumpulan data kuesioner. Lalu, dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS.

Dengan adanya analisis data dapat diketahui apakah ada pengaruh signifikan antara kualitas audit, pergantian auditor, dan opini klien atas kinerja auditor terhadap kepuasan klien. Setelah adanya pengumpulan dan pengolahan data maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas audit dan pergantian auditor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien. Sedangkan pada variabel opini klien atas kinerja auditor tidak adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan variabel kualitas audit dan pergantian auditor lebih berpengaruh secara signifikan dilihat dari hasil analisisnya. Meskipun dalam variabel opini klien atas kinerja auditor baik tetapi tidak menjamin dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien, karena kepuasan klien tidak hanya dipengaruhi oleh kinerja auditor saja mereka lebih dipengaruhi faktor lain seperti independensi auditor, komitmen dan kompetensi auditor.

Kata kunci : Atribut kualitas audit, pergantian auditor,opini klien atas kinerja auditor, kepuasan klien

ABSTRACT

The purpose of study is to examine whether audit quality attributes, auditor switches, and auditor opinion on performance of client on client's satisfaction.

The population in study empirical on scale middle big Companies in Semarang. With sample of this research using controller or internal auditor, finance or accounting part and other parts associated with side Certified Public Accountant (CPA) on a middle large industrial companies in Semarang. And those who want to participate in filling out questionnaires. In this research types of data used are primary data, questionnaire data collection method. Then, Dianalisis using multiple linear regression with SPSS program.

With the analysis of data can be known whether there is significant influence between the audit quality, auditor switches, and auditor opinion on performance of client with client's satisfaction. After the existence of the collection and processing of data it can be concluded that the audit quality and auditor switches significant influence with client's satisfaction. While the variable client opinion on the performance of the auditor have no significant relation with the client's satisfaction.

Based on processing data performed variable audit quality and auditor switches more significant influence seen from the result of the analysis. Although on variable client opinion on the performance of both the client does not guarantee and significant influence with client's satisfaction, because client's satisfaction is only affected by performance auditor course, they are more influenced by other factor like auditor independence, committmen, and competten auditor.

Key words : audit quality attributes, auditor switches, auditor opinion on performance of client, client's satisfaction.