

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS AUDIT DAN PERGANTIAN  
AUDITOR TERHADAP KEPUASAN KLIEN  
(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Semarang)**



Oleh:  
**ANDRY FITRA KURNIAWAN**  
20020420039

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS AUDIT DAN PERGANTIAN  
AUDITOR TERHADAP KEPUASAN KLIEN  
(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Semarang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



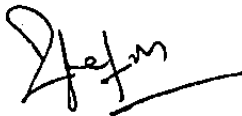
Oleh:  
**ANDRY FITRA KURNIAWAN**  
20020420039

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS AUDIT DAN PERGANTIAN**  
**AUDITOR TERHADAP KEPUASAN KLIEN**  
**(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Semarang)**

Diajukan oleh

**ANDRY FITRA KURNIAWAN**  
20020420039

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing



8 Maret 2007

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS AUDIT DAN PERGANTIAN**  
**AUDITOR TERHADAP KEPUASAN KLIEN**  
**(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Semarang)**

Diajukan oleh

ANDRY FITRA KURNIAWAN  
20020420039

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 28 April 2007  
Yang terdiri dari

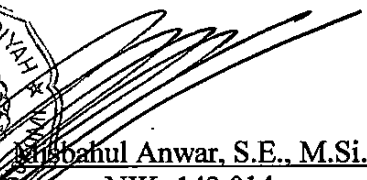
  
Ahim Abdurrahim, S.E., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

  
Barbara Gunawan, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

  
Erni Suryandari F, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



  
Mubahul Anwar, S.E., M.Si.  
NIK: 143 014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 01 Mei 2007

  
Andry Fitra Kurniawan

Tanda tangan dan nama terang



## MOTTO

**(kepada mereka dikatakan): "Salam", sebagai Ucapan  
selamat dari Tuhan yang Maha Penyayang  
(Q.S. Yaasiin: 58)**

**Sesungguhnya keadaan-Nya apabila dia menghendaki  
sesuatu hanyalah Berkata kepadanya: "Jadilah!" Maka  
terjadilah ia.  
.(Q.S. Yaasiin: 82)**

**Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.  
Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan),  
Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.  
(Q.S. Al-Insyiroh: 6-7)**

**...Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang  
beriman  
di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan  
beberapa derajat...  
(Q.S. Al Mujadaadilah: 11)**

**Ketahuiilah bahwa usia ini harus diramaikan dengan ketaatan  
yang dapat diterima dan sesudah mati akan terputuslah  
semua kedengnian itu  
(Laa Tahzan-Jangan Bersedih)**

**Doa dan restu orang tua adalah kunci utama dalam  
melakukan segala tujuan yang berguna untuk masa depan  
kita.  
(Andry - Tegal)**

Handwritten mark or signature on the right edge.

Handwritten mark or signature at the bottom right edge.

# **PERSEMBAHAN**

**Allah SWT (Engkaulah Penggenggam Jiwaku).**

**Ayahanda Soebadijono dan Ibunda Endah Kustiati,  
skripsi ini kupersembahkan sebagai tanda bakti dan bukti  
ananda dalam mengemban amanat yang telah engkau  
berikan.**

**Semua Alm. Kakek dan Nenek-ku yang kusayangi dan  
beliau pun sayang dengan semua cucunya.**

**Kedua kakak-ku (Ika Suci Haryantiningsih dan Rita  
Dwi Indrawati) dan Adik-ku (Ardi Arief Setiawan), yang  
telah memberikan doa'nya, dorongan moral dan motivasi.**

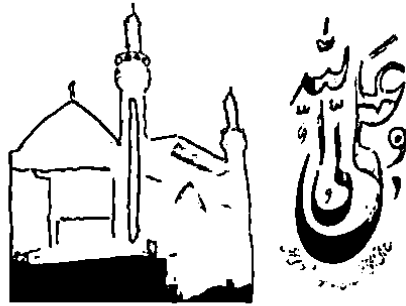
**Saudara-saudaraku semua di Tegal.  
My friend, Asmaul Husna (Nice you Na...),  
Teman-temanku dan sahabat-sahabat baikku di  
Jogja, I miss u all.  
Baktiku pada Agama, Almamater, Nusa dan Bangsa.**

**"Jiwaku tetap menyatu karena izin-Mu,  
Langkahku tiada terhenti karena doamu  
Semangatku bersatu karena pintamu  
Dan aku sadari itu semua karena kasih sayangmu  
Yang selalu menemaniku lubuk jiwaku..."  
(Andre - Tegal)**



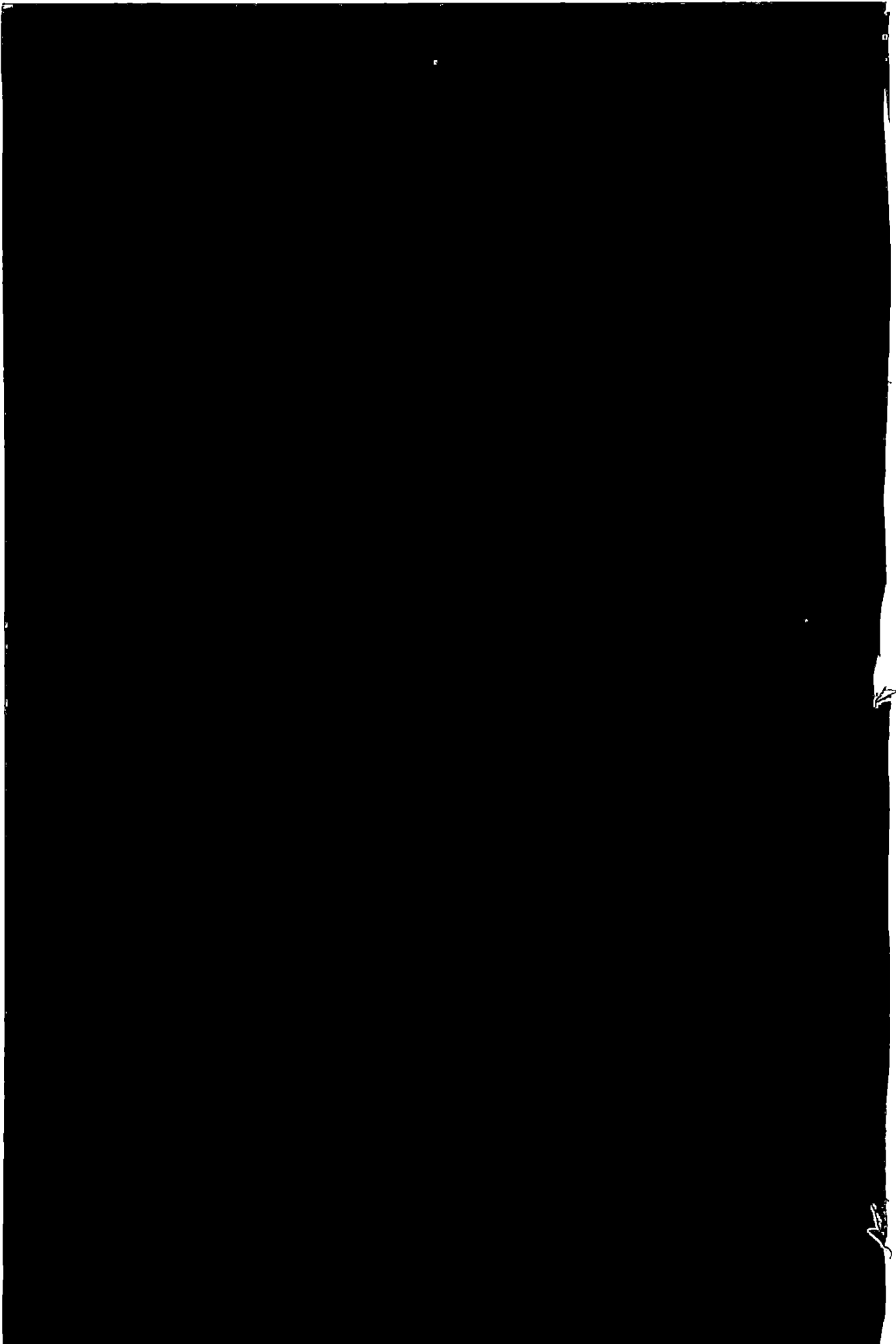
17

17



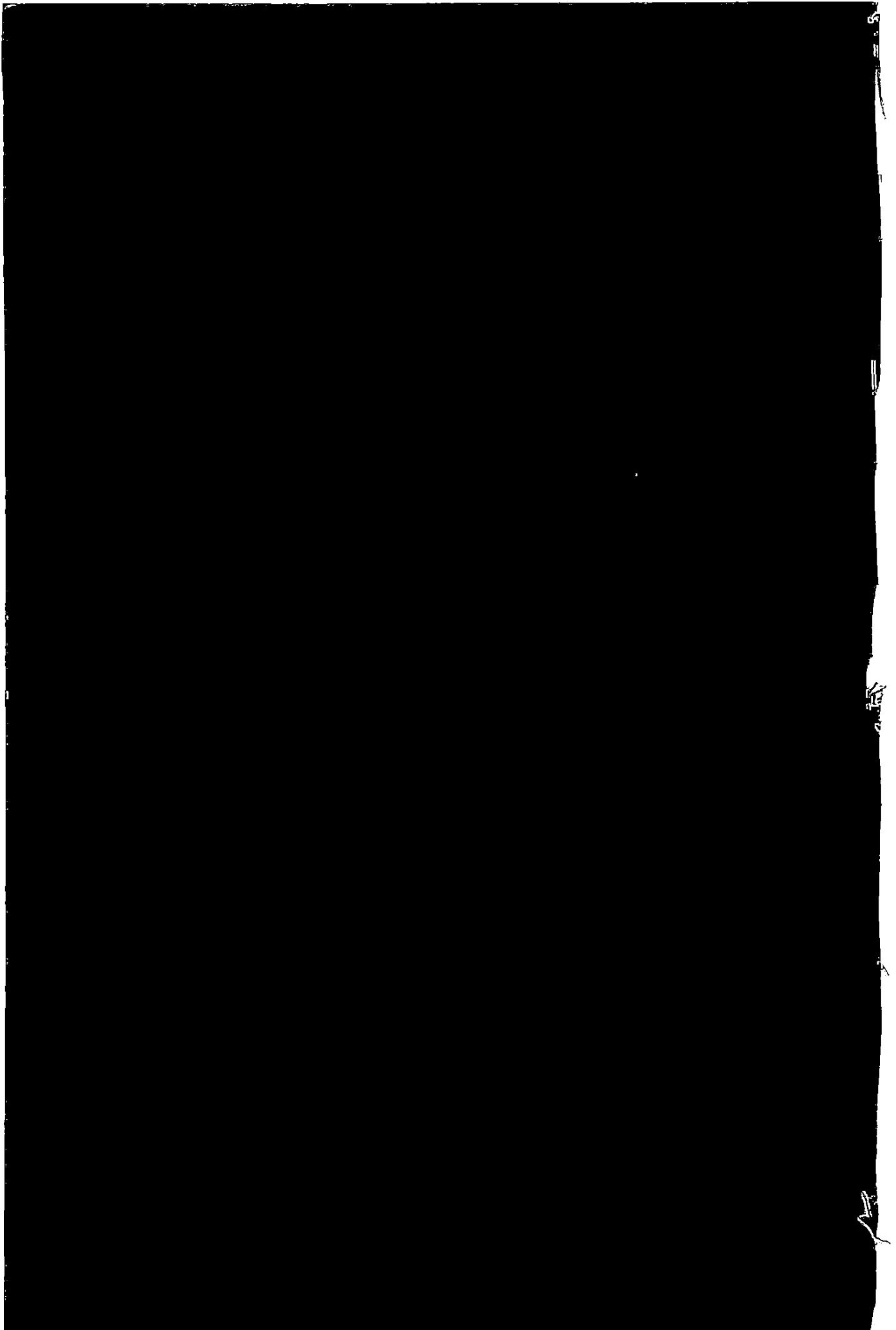
## THANKS TO:

1. Terima kasih kepada Allah SWT (Penggenggam Jiwa-ku) atas semua karunia yang telah diberikan kepada hambanya.
2. Ayahanda dan Ibunda Soebadijono - Endah Kustiati yang telah memberikan semua kasih sayangnya tanpa rasa lelah dan tak terlupakan juga terima kasih atas bimbingan rohani dan dorongan moril yang telah diberikan.
3. Kakak-ku (mba Ika Suci Haryantiningsih + mba Rita Dwi Indrawati memang benar kita harus berusaha...!!!) dan adik-ku (Ardi Arief Setiawan, makasih atas tumpangan di Semarang, jangan bosen yooo.....n jalani kuliahmu dengan benar...tetep semangat, fitnese aj mandek...).
4. Keluarga Besar Trah Karthowihardjo di Yogyakarta (Pa/Bu'De Wagirah, Pa/Bu' De Wagirun, Pa/Bu' De Paridi, Pa/Bu' Le Surame, Pa/Bu' Le Abdul Rachman, Mas Yadi, Mas Haris, terima kasih banyak kepada seluruh keluarga di Jogja...yang sudah membantu secara moril dan materil).
5. Keluarga besar di Tegal khususnya di Blok-Mejasem (Alm. Eyang Kakung dan Eyang Putri..., Pa/Bu'De Bambang, Pa/Bu' De Edi+Bude Susi dan keluarga (Mba Evi, Mba Pipit, Mas Dez, juga



(Rian, Wisnu, Estri n Nirwan), dan semua keluarga yang belum tertulis terima kasih banyak...

6. Keluarga Bapak Ibu Soetoto (Terima kasih atas semua yang telah diberikan...matur nuwun sanget...), Santi (maaf jika mas andri gangguin teruss...) n Santo (Ntoh, aj mangan bae ngumpul kena oh..., aj kakean dolan, siap2 besok jadi Sarjana Ekonomi loh, aja saingan ya... Fitnese ditelatani bae, ben mengko mewakili Tegal tingkat nasional, OK...OK).
7. Warga Kom-Dak Blok-MEJASEM, Terima kasih Banyak, Serta anak2 Bathacho yang sering bikin acara...Sory yooo ga gabung...
8. Mbah Karyo n mas Agus+Mba Nia (pak/ibu Polisi...) yang udah mengijinkan aku ngekos disitu dan Teman2 Kos yang keren2 abiez...(Yusuf, Mas Pur...ojo ahoy wae too!!, Joko Pirlo, Jocer, Said, Dede, Apiep n Adies, Arie dan semua ex...).
9. Thanks buat Asmaul Husna (makazieh buanyak ya Na, udah datang ke pendadaran Andri n jadi temen andri kalo pengen curhat...may be some day...!!! Kapan aku maen ke tempat usna neh.....???) heeeee).
10. Terima kasih juga buat Aris + Lulu (Ris, thanks buanget udah kasih saran, masukan n bantuin aq k semarang....!!!, kapan ke Sragen Lagi nehhhhh kangen euy.... Buat Lulu, thanks banget dah suport aku).
11. Teman2 Ex. X-urang (Mahmud\_UGM, Wahyu, dll.) Mahmud, kapan neng semarang?? Kapan foto2 maneh?? o ya, Simpang lima wis menantimu..., Matur nuwun yoooo doanya....Mud.
12. Teman2 KKN Magang di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta (Aris, Wahyu, Ami, Asih, Neta, Dian...makasih dah ngajakin magang bareng!!!, n kenangan di situ gak akan aku lupakan bersama kalian).



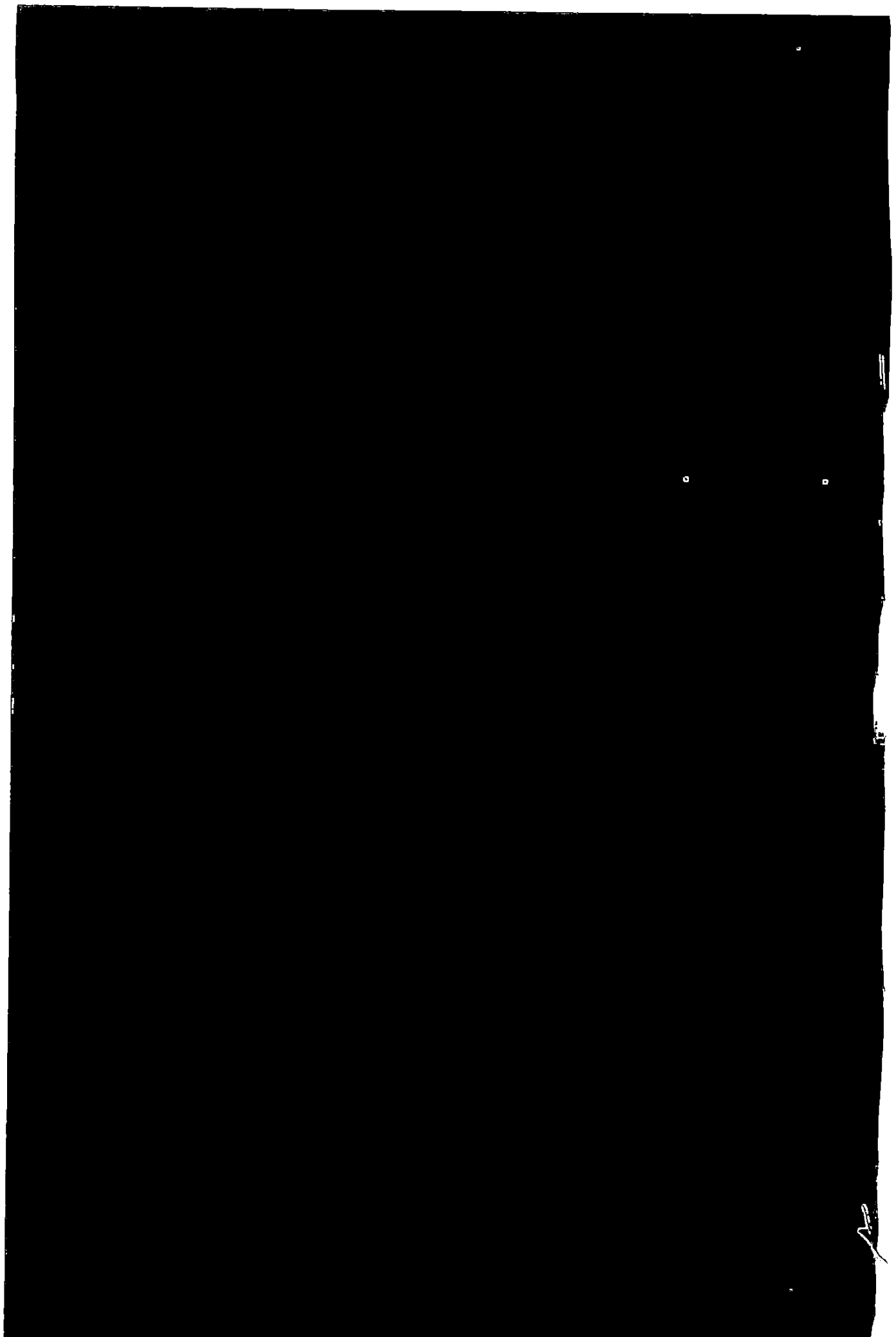
23. Mba Desi (uui) terima kasih banyak yang dah bantuin translatin Abstract-ku, aq belum bisa Mba, coz masih amburadul bahasa inggrisku....Makazieh Mba.

24. Makasih buat Delie Agung Triyanti, yang udah doain sampe ka andre bisa Lulus..., Mau ngelanjutin kemana neh... o ya, jangan musuhan terus ma temen-nya ya.....!!!!.

25. Untuk pak Andri, terima kasih untuk bantuannya Pak.....!!.

26. Keluarga besar anak2 Akuntansi A (AKTA) 2002:

- Roji, Basirwan, Agung Junior n Senior, Budiono, Rja, Ika, Wahyu, Ari, Said, Sopian, Onoy dan Semua TEMAN2KU YANG BELUM KESEBUT, NAMA KALIAN TELAH TERUKIR DIHATIKU (thanks banyak, datang ke pendadaranku, kasih masukan, saran dan doa2-nya sehingga aku bisa LULUS euy...).



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas audit dan pergantian auditor memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien pada perusahaan manufaktur di Semarang dalam menggunakan jasa Kantor Akuntan Publik (KAP) tujuannya adalah untuk mengaudit laporan keuangan perusahaan yang nantinya digunakan sebagai pengambilan keputusan. Ada 3 hipotesis yang di ajukan, dimana semuanya diuji dengan menggunakan uji dengan regresi berganda yaitu uji nilai t, uji nilai F dan uji nilai koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas audit dan pergantian auditor terhadap kepuasan klien. Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa variabel kualitas audit dan pergantian auditor mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien dalam membangun kepercayaan bisnis dengan Kantor Akuntan Publik (KAP) dalam menggunakan jasa audit, karena dengan semakin rendah tingkat kualitas audit yang diberikan oleh suatu Kantor Akuntan Publik (KAP) dalam hal ini adalah auditor akan mempengaruhi klien untuk berpindah auditor karena dianggap belum mampu memberikan apa yang diharapkan klien. Begitu juga jika tingkat kualitas audit suatu Kantor Akuntan Publik meningkat akan mempengaruhi kepuasan klien dalam membangun kepercayaan bisnis.

**Kata kunci:** Kualitas Audit, Pergantian Auditor dan Kepuasan Klien

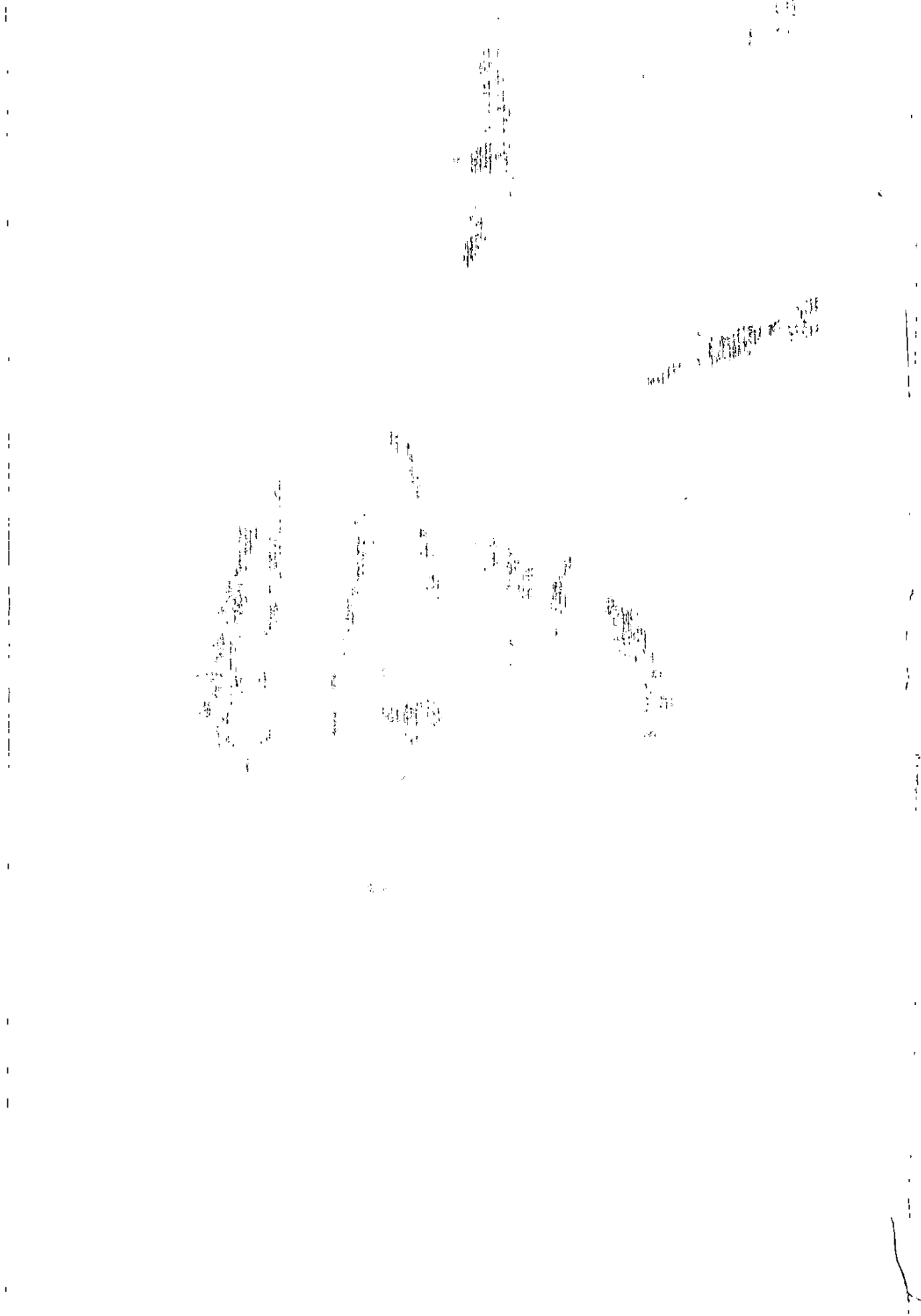


## ABSTRACT

The purpose of this research is to find out whether the audit quality and auditing substitution influencing the client's satisfaction on manufacturing companies in Semarang in using the Public Accountant Office's service that aimed to audit the company's financial statement which will be used as the decision taking. There are three hypotheses proposed, where all of them were tested by using linear multiple regression which are t-test, f-test, and test of determination coefficient (*Adjusted R<sup>2</sup>*) with the degree of reliability of 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

This research results show that there is a significant influence among audit quality and auditor's substitution to client's satisfaction. Based on the research results it can be stated that for the audit quality and auditor's substitution variables have a significant and positive influences to client's satisfaction on raising a trust with Public Accountant Office on using their audit's services, because the lower level of audit quality that a Public Accountant Office served can influence the client to shift to other auditor because they assume that former auditor were not able to give that client want. While in contrary is the level of audit quality of a Public Accountant Office increase then it will influence the client's satisfaction on raising a trust to them.

**Keyword :** Audit Quality, Auditor's Substitution, and Client's Satisfaction



11

...

...

...

...

## KATA PENGANTAR

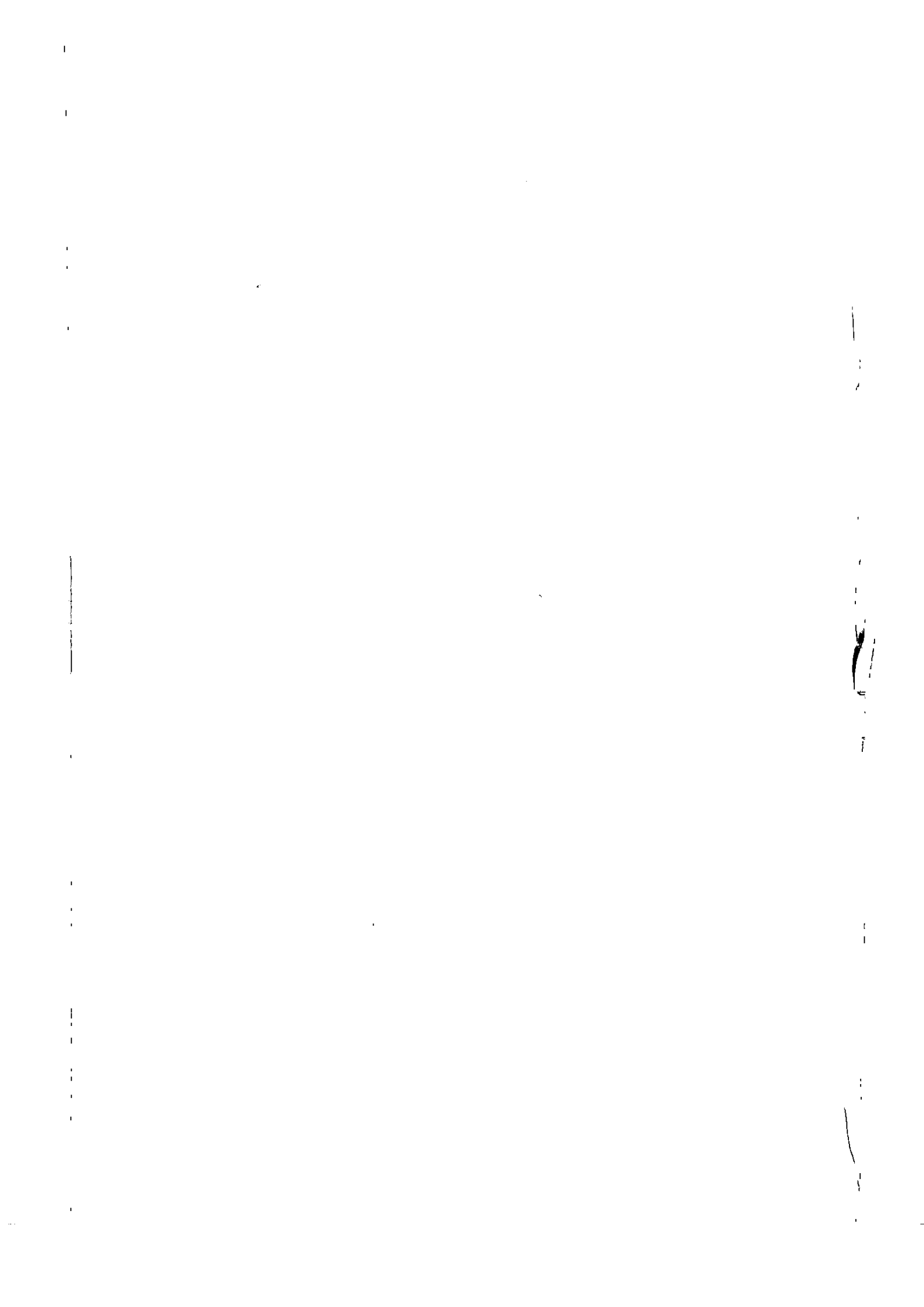
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, para keluarga, para sahabat, dan para pengikutnya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memenuhi gelar sarjana. Lebih lanjut dari itu penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan memberikan gambaran mengenai "Analisis Pengaruh Kualitas Audit Dan Pergantian Auditor Terhadap Kepuasan Klien Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Semarang".

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, hal ini karena keterbatasan penulis. Namun demikian, penulis telah berusaha untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Dalam menyusun skripsi ini penulis tak lepas dari bantuan barbagai pihak, oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ayahanda "Soebadijono" dan Ibunda "Endah Kustiati" yang telah memberikan kasih sayang, semangat dan doanya.
2. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Erni Suryandari F., S.E., M.Si., selaku DPS I "Terima kasih Ibu, atas nasehat-nasehatnya dan kebijakan Ibu yang diberikan kepada saya waktu bimbingan hingga pendadaran".
4. Bapak Ahim Abdurahim, S.E.,M.Si. dan Ibu Barbara Gunawan, S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang telah banyak membantu penulis serta Bapak dan Ibu dosen akuntansi UMY yang telah memberikan ilmunya pada penulis.
5. Almarhum dan almarhumah kakek / nenek "Soebadi WS dan Sri



6. Kedua kakak-ku "Mba Ika Sucey Haryantiningsih dan Mba Rita Dwi Indrawati" dan adikku "Ardi Arief Setiawan", Terima kasih buat doa'nya serta nasehat-nasehat yang sangat berarti bagiku.
7. Keluarga besar di Tegal yang telah memberikan doa'nya dan dukungan moril "Matur nuwun sanget sedoyo.....".
8. Keluarga besar Trah Karthowihardjo di Jogjakarta, terutama semua keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan moril.
9. Saudaraku seperjuangan kuliah "Mas Dede" thanks banget mas, akhirnya aku bisa euy.....!
10. Sahabatku "Mahmud, Aris, Husna, Lulu dan semuanya" terima kasih banyak atas suportnya.
11. Sahabatku di Tegal "Santo, thanks banyak buat kamu.....".
12. Jogja yang selama ini telah menampungku untuk tetap tinggal dan mengenal lingkungannya, serta menemaniku disaat aku letih dan resah.

Akhirnya harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada Fakultas Pendidikan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	x
ABSTRACT .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .... ..	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II   TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori .....	8
1. Pengertian Auditing .....	8
2. Kualitas Audit .....	9
3. Pergantian Auditor .....	16
4. Kepuasan Klien .....	19
B. Penelitian Terdahulu dan Hipotesis .....	20
1. Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien .....	20
2. Pergantian Auditor Terhadap Kepuasan Klien .....	22
3. Kualitas Audit, Pergantian Auditor Dan Kepuasan Klien.....	23
C. Model Penelitian .....	25

BAB III	METODA PENELITIAN .....	26
	A. Obyek/Subyek Penelitian .....	26
	B. Jenis Data .....	26
	C. Teknik Pengambilan Sampel .....	27
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	27
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
	1. Definisi Variabel Penelitian .....	28
	2. Alat Ukur Variabel Penelitian .....	28
	3. Teknik Penentuan Skala .....	28
	F. Metoda Analisis .....	30
	1. Uji Statistik Deskriptif .....	30
	2. Uji Kualitas Data .....	30
	3. Teknik Pengujian Asumsi Klasik .....	32
	4. Uji Hipotesis .....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
	A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian .....	35
	B. Analisis Deskriptif .....	36
	C. Uji Kualitas Data .....	40
	1. Uji Validitas .....	40
	2. Uji Reliabilitas .....	41
	D. Uji Asumsi Klasik .....	42
	1. Normalitas .....	42
	2. Multikolinearitas .....	42
	3. Autokorelasi .....	43
	4. Heterokedastisitas .....	44
	E. Hasil Penelitian(Uji Hipotesis) .....	44
	F. Pembahasan (Interpretasi) .....	47

BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN..	49
	A. Simpulan .....	49
	B. Keterbatasan Penelitian .....	49
	C. Saran	50



...

...

2

## DAFTAR TABEL

3.1.	Variabel Penelitian dan Jumlah Item Pernyataan .....	28
4.1.	Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuisisioner .....	36
4.2.	Demografi Usia Responden .....	36
4.3.	Demografi Jenis Kelamin Responden .....	36
4.4.	Daftar Sampel Perusahaan Manufaktur di Semarang .....	37
4.5.	Statistik Deskriptif .....	38
4.6.	Hasil Uji Validitas .....	40
4.7.	Hasil Perhitungan Regresi .....	41
4.8.	Hasil Uji Normalitas .....	42
4.9.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	42
4.10.	Hasil Uji Autokorelasi .....	43
4.11.	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	45
4.12.	Hasil Uji Reliabilitas .....	44

## DAFTAR GAMBAR