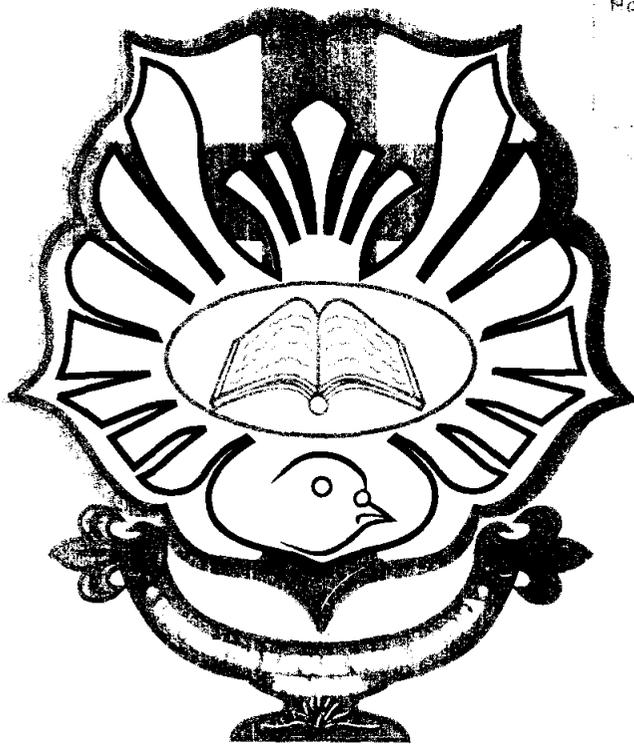


PENGARUH KUALITAS AUDIT DAN PERGANTIAN AUDITOR TERHADAP KEPUASAN KLIEN



| | |
|--|----------|
| | 0957/13 |
| | 1-3-2013 |
| | FB |
| | FB-a |
| | Mel |
| | P |

OLEH :

SYLVIA MELANI

3203002268

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2006**

**PENGARUH KUALITAS AUDIT DAN PERGANTIAN AUDITOR
TERHADAP KEPUASAN KLIEN**

TUGAS AKHIR
Diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi

OLEH :

SILVIA MELANI

3203002268

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
JUNI 2006

LEMBAR PERSETUJUAN

MAKALAH TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS AUDIT DAN PERGANTIAN

AUDITOR TERHADAP KEPUASAN KLIEN

OLEH:

SILVIA MELANI

3203002268

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH



PEMBIMBING, Toto Warsoko Pikir, Drs. Msi. Ak

Tanggal.....
20/1/22

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir yang ditulis oleh SILVIA MELANI

NRP 3203002268

Telah disajikan pada tanggal 30 JUNI 2006 dihadapan tim penilai

Ketua Tim Penilai

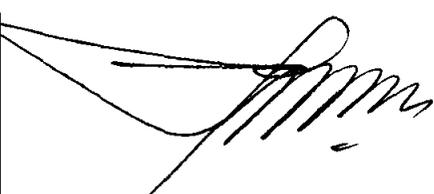


DRS. MBUE GINTING M. AK.

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



DRS. EC. C. MARTONO, M. SI.



DYNA RACHMAWATI, SE., M. SI. AK.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis haturkan kepada-Nya dalam persekutuan dengan Tritunggal Mahakudus atas berkat dan rahmat-Nya yang telah membimbing penulis selama mengerjakan makalah tugas akhir ini sampai terselesaikannya makalah tugas akhir ini dengan baik.

Adapun selama penulisan makalah tugas akhir ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam mengerjakan makalah tugas akhir ini, antara lain:

1. Papa (Alm.), mama, dan semua keluarga yang telah memberikan dorongan semangat dan bantuan moril maupun materiil.
2. Toto Warsoko Pikir, Drs. Msi. Ak. selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan bersabar untuk memberikan bimbingan selama penulisan makalah tugas akhir ini kepada penulis.
3. Ibu Dyna Rachmawati, SE., M.SI. Ak. selaku Kepala Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Seluruh dosen UNIKA Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan pengetahuannya kepada penulis selama belajar di kampus tercinta ini serta memberikan pertimbangan-pertimbangan selama pengerjaan makalah tugas akhir.
5. Buat pacarku Ferdi, SE. yang selalu setia mendampingi, memberikan semangat dan dorongan dalam suka maupun duka.

6. Buat sahabat-sahabatku, Carolin dan Wulan yang selalu memberikan dorongan semangat ketika saya mengalami kesulitan.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dorongan yang begitu besar sehingga terselesaikannya makalah tugas akhir ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa makalah tugas akhir yang ditulis ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya waktu, tenaga, dan lain sebagainya. Apabila terdapat kesalahan dalam penulisan, maksud, dan tujuan dari makalah tugas akhir ini, maka penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya dan memohon saran kepada pembaca makalah tugas akhir di kemudian hari.

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| ABSTRAKSI | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Penentuan Pokok Bahasan | 1 |
| 1.2. Pokok Bahasan | 2 |
| 1.3. Tujuan Pembahasan | 2 |
| BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN | 3 |
| 2.1. Definisi Auditing | 3 |
| 2.2. Auditor | 6 |
| 2.3. Kualitas Audit | 7 |
| 2.4. Pergantian Auditor | 12 |
| 2.5. Kepuasan Klien | 14 |
| BAB III PEMBAHASAN | 15 |
| 3.1. Atribut Kualitas Audit Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Klien | 15 |
| 3.2. Pengaruh Pergantian Auditor Terhadap Kepuasan Klien | 18 |

BAB IV SIMPULAN 21

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

ABSTRAKSI

Kemajuan perekonomian bisnis dewasa ini dipengaruhi oleh globalisasi. Pengaruh globalisasi ini membawa berbagai dampak yang besar di segala bidang termasuk dalam perkembangan bisnis di sektor jasa, yang salah satunya juga merupakan perkembangan profesi akuntan publik di Indonesia.

Di perusahaan jasa, kualitas menjadi sangat penting. Hal ini sangat menekankan bahwa pada jasa yang paling penting adalah kualitas. Oleh karena itu, merupakan suatu hal yang penting untuk memahami kualitas jasa yang memberi kepuasan bagi klien.

Mengetahui dan menganalisa atribut kualitas audit serta faktor-faktor pergantian auditor yang mempengaruhi kepuasan klien merupakan kunci sukses bagi Kantor Akuntan Publik (KAP) yang merupakan salah satu dari banyak organisasi yang bergerak di sektor jasa untuk dapat berkompetisi didalam persaingan yang sangat ketat akhir-akhir ini.

Berdasarkan pembahasan yang penulis sampaikan, maka dapat ditarik kesimpulan, yang pertama : terdapat 12 atribut kualitas audit namun 7 atribut yang berpengaruh positif terhadap kepuasan klien yaitu pengalaman audit, pemahaman pada industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, komitmen kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP dan keterlibatan komite audit. Kedua pergantian auditor juga merupakan variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan klien. pergantian auditor di bentuk dari ketidakpuasan dengan pelayanan KAP, lengkapnya paket jasa yang ditawarkan KAP dan nama baik KAP.