

**PERSEPSI PENGGUNA JASA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN YANG
DIBERIKAN OLEH KANTOR
AKUNTAN PUBLIK
DI SURABAYA**



OLEH :
SHIRLEY LOUIS
3203006200

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**
2009

**PERSEPSI PENGGUNA JASA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN YANG
DIBERIKAN OLEH KANTOR
AKUNTAN PUBLIK
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Akuntansi

OLEH :

SHIRLEY LOUIS

3203006200

JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2009

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shirley Louis

NRP : 3203006200

Judul : Persepsi Pengguna Jasa terhadap Jasa yang Diberikan oleh Kantor Kantor Akuntan Publik di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan /ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library) Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Februari 2010

Yang menyatakan,



Shirley Louis

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PERSEPSI PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH KANTOR AKUNTAN PUBLIK DI SURABAYA

Oleh:

SHIRLEY LOUIS

3203006200

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan

Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Jesica Handoko, SE, M.Si, Ak.

Tanggal: 13 / 01 / 2010

Pembimbing II,



Ariston Oki E, SE, AK, BAP.

Tanggal: 13 / 01 / 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Shirley Louis NRP 3203006200

Telah diuji pada tanggal 29 Januari 2010 dan dinyatakan lulus oleh
Tim Pengaji

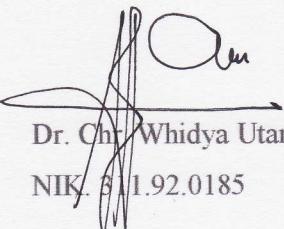
Ketua Tim Pengaji:

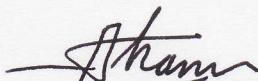

Tineke Wehartaty, SE., MM.

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,


Dr. Chr. Whidya Utami, M.M
NIK. 311.92.0185


Yohanes Harimurti, SE.,M.Si., Ak.
NIK. 321.99.0392

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa untuk rahmatNya, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Meskipun banyak kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan tugas akhir ini, namun berkat doa, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam penggerjaan akhir ini, yaitu kepada:

1. Ibu Widya Utami, SE, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan kesempatan untuk mengerjakan tugas akhir ini.
2. Ibu Jesica Handoko, SE, M.Si, Ak, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak Ariston Oki E, SE, AK, BAP., selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan tugas akhir ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi yang telah mendidik, membimbing, dan membantu penulis selama masa studi.
5. Orang tua dan keluarga, yang memberikan motivasi, dukungan, dan doa setiap waktu.

6. Teman-teman yang memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun, serta tak lupa penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan anugerahNya pada semua pihak.

Surabaya, 15 Januari 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN	
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Tinjauan Pustaka	13

2.3 Pengembangan Hipotesis	38
2.4 Model Penelitian	42
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Desain Penelitian	43
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	43
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	45
3.4 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	46
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.6 Teknik Analisis Data	49
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	56
4.2 Deskripsi Data	59
4.3 Analisis Data.....	63
4.4 Pembahasan	71
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Simpulan	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala SERVQUAL.....	46
Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	56
Tabel 4.2. Frekuensi Demografi Sampel Penelitian.....	57
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Expectation</i>	60
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived</i>	61
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas untuk Variabel <i>Expectation</i> dan <i>Perceived</i>	64
Tabel 4.6 Kesenjangan Antara <i>Expectation</i> dengan <i>Perceived</i> dalam Dimensi Kualitas Jasa.....	65
Tabel 4.7 Kesenjangan dalam Komponen Dimensi <i>Tangible</i> dan <i>Reliability</i>	66
Tabel 4.8 Uji Normalitas One-Sample (K-S)	68
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas Variabel Penelitian.....	68
Tabel 4.10 Regresi Berganda Dimensi-Dimensi <i>Service</i> <i>Quality</i> terhadap Kepuasan Klien	69
Tabel 4.11 Model Summary <i>Service Quality</i>	70
Tabel 4.12 ANOVA <i>Service Quality</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Model Penelitian	42
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Ringkasan Data Primer

Lampiran 2. Uji Reliabilitas dan Validitas Butir Pertanyaan

Lampiran 3. Analisis Regresi Linear Berganda Dimensi-Dimensi
Service Quality

Lampiran 4. Analisis Regresi untuk Butir Pertanyaan

Lampiran 5. Gambaran Objek Penelitian

Lampiran 6. Bentuk Kuesioner yang Digunakan

ABSTRAK

Setiap perusahaan perlu menekankan kualitas produk atau jasa yang ditawarkannya. Pada perusahaan jasa kualitas juga perlu diperhatikan, yaitu pada kualitas pelayanan. Akhir-akhir ini permintaan atas jasa kantor akuntan publik makin meningkat, tetapi dengan adanya kasus Enron dan kantor akuntan publiknya Arthur Enderson, para klien kantor akuntan publik perlu lebih memperhatikan kualitas pelayanan dari kantor akuntan yang digunakannya, tidak hanya memperhatikan hasil, tetapi juga proses penyampaian jasanya.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat persepsi klien terhadap kualitas pelayanan kantor akuntan publik di Surabaya. Dalam penilaianya atas kualitas pelayanan, klien melihat dari dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi ini yang menjadi variabel-variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan klien sebagai variabel terikat. Objek penelitian adalah klien kantor akuntan publik di Surabaya yang terdaftar pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian tahun 2005-2009.

Sampel yang dibutuhkan adalah 100 perusahaan menengah keatas yang diduga menggunakan jasa kantor akuntan publik. Pemilihan sampel adalah dengan teknik *simple random sampling*. Sumber data adalah data primer, yang diperoleh dengan kuesioner. Kuesioner dibagikan pada 150 perusahaan dengan menggunakan bantuan *volunteer*, tetapi tingkat pengembalian hanya 22,67% atau 34 kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian ini.

Teknik analisis data adalah dengan regresi linier sederhana dan berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan secara simultan dan parsial dimensi-dimensi kualitas jasa tidak berpengaruh kepada kepuasan klien secara signifikan.

Kata kunci: Kualitas jasa KAP, KAP, dimensi kualitas jasa, *service quality*, SERVQUAL.

CLIENTS PERCEPTION TOWARD SERVICE QUALITY PROVIDED BY PUBLIC ACCOUNTANTS IN SURABAYA

ABSTRACT

Every company needs to emphasize the quality of the products or services offered. In service provided companies, quality also need to be considered, namely service quality. Lately, the demand for public accounting firm services is increasing, but with the Enron case and its public accounting firm Arthur Endersen, the client firm public need more attention to the quality of services that accounting firms use, not only for the results, but also the delivery process services.

This research was conducted to see the client's perception of service quality of public accounting firm in Surabaya. In his assessment of the quality of service, clients see from the dimensions of service quality, which are tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. This five dimension becomes independent variables that affect client satisfaction as a dependent variable. Research object is public accounting firm's clients registered in Dinas Perdagangan and Perindustrian in 2005-2009.

The sample required is 100 or more medium-sized companies that allegedly use the services of a public accounting firm. Sample election is by simple random sampling technique. Sources of data are primary data, obtained by questionnaire. Questionnaires distributed to 150 companies with the help of volunteers, but the rate of return is only 22.67% or 34 questionnaires that can be used in this study.

Data analysis technique is a simple linear regression and multiple. The results of this study shows simultaneously and partial dimensions of service quality does not affect client satisfaction significantly.

Keywords: Quality of services CPA, CPA, dimensions of service quality, service quality, SERVQUAL.