



**PENGARUH AKUNTABILITAS, INDEPENDENSI
DAN PENGALAMAN AUDITOR TERHADAP
KUALITAS JASA AUDIT DAN DAMPAKNYA
TERHADAP KEPUASAN KLIEN
(Survei pada Kantor Akuntan Publik di DKI Jakarta
Tahun 2022)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Magister Akuntansi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH :

RIVATEDI RONA HERNAWAN

(55519120002)

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Akuntabilitas, Independensi dan Pengalaman Auditor terhadap Kualitas Jasa Audit dan dampaknya terhadap Kepuasan Klien (Survei pada Kantor Akuntan Publik di DKI Jakarta Tahun 2021)

Bentuk Tesis : Penelitian Kuantitatif

Nama : Rivatedi Rona Hernawan

NIM : 55519120002

Program Studi : Magister Akuntansi

Tanggal : 2022

Mengesahkan
Pembimbing


Dr. Hari Setyawati, Ak. M.Si. CA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si

Ketua Program Studi Magister
Akuntansi



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak.,

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Akuntabilitas, Independensi dan Pengalaman Auditor terhadap Kualitas Jasa Audit dan dampaknya terhadap Kepuasan Klien (Survei pada Kantor Akuntan Publik di DKI Jakarta Tahun 2021)

Nama : Rivatedi Rona Hernawan

NIM : 55519120002

Program : Magister Akuntansi

Tanggal : 9 September 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, pengolahan dan analisis saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Tugas Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana pada tanggal 2 November 2020.

Apabila terbukti tesis ini merupakan plagiat, maka tesis ini dianggap gugur dan harus melakukan penelitian ulang untuk menyusun tesis baru.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan segala akibat yang timbul dikemudian hari menjadi tanggungjawab saya.

Jakarta, 9 September 2022



Rivatedi Rona Hernawan

PERNYATAAN *SIMILARITY*

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Rivatedi Rona Hernawan

NIM : 55519120002

Program Studi : Magister Akuntansi

Dengan judul,

Pengaruh Akuntabilitas, Independensi dan Pengalaman Auditor terhadap Kualitas Jasa Audit dan dampaknya terhadap Kepuasan Klien (Survei pada Kantor Akuntan Publik di DKI Jakarta Tahun 2021) telah dilakukan pengecekan similarity dengan system Turnitin pada tanggal 2022, didapatkan nilai presentase sebesar

Jakarta, Agustus 2022

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCUBUANA



Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Pengaruh Akuntabilitas, Independensi dan Pengalaman Auditor terhadap Kualitas Jasa Audit dan dampaknya terhadap Kepuasan Klien”** dengan baik. Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi pada Fakultas Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Selain itu, penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. **Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, M.Sc** selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. **Bapak Dr. Yudhi Herliansyah, M.Si** selaku Wakil Rektor Non Akademik Universitas Mercu Buana
3. **Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. **Ibu Dr. Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si** selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.
5. **Ibu Dr. Agustin Fadjarenie. S.E., M.Ak.,Ak** selaku Sekretaris Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.
6. **Ibu Dr. Hari Setyawati.SE,Ak., M.Si** Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, ilmu serta arahan dalam membantu menyelesaikan tesis ini.
7. **Ibu Dr. Erna Setiany, SE, M.Si** Selaku Dosen Penguji seminar hasil, dan sidang yang telah memberikan banyak masukan untuk perbaikan tesis ini.
8. **Seluruh Dosen Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana** yang telah memberikan ilmu pengetahuan, berbagi pengalaman, serta nilai-nilai positif dan selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan jenjang pascasarjana penulis.

9. **Seluruh Pegawai/Staf Program Studi Magister Akuntansi khususnya Pak Harseno** yang telah membantu penulis dalam segala urusan administrasi untuk menyelesaikan tesis ini.
10. **Orang Tua Tercinta** yang terus memberikan semangat, doa dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
11. **Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jeon Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung dan Jeon Jungkook** dari BTS dengan lagu – lagunya yang telah menemani penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
12. **Rekan-rekan Magister Akuntansi Angkatan 36.** Terima kasih atas setiap dukungan yang tak terlupakan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 September 2022

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY</i>	iii
PERNYATAAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Teori Keagenan (<i>Agency Theory</i>)	9

2. Pengertian Audit.....	11
3. Akuntabilitas.....	16
4. Independensi.....	23
5. Pengalaman Auditor.....	27
6. Kualitas Jasa Audit.....	30
7. Kepuasan Klien.....	38
8. Penelitian Terdahulu.....	39
B. Rerangka Pemikiran.....	55
1. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kualitas Jasa Audit.....	55
2. Pengaruh Independensi Terhadap Kualitas Jasa Audit.....	56
3. Pengaruh Pengalaman Auditor Terhadap Kualitas Jasa Audit.....	57
4. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Klien.....	58
5. Pengaruh Independensi Terhadap Kepuasan Klien.....	58
6. Pengaruh Pengalaman Auditor Terhadap Kepuasan Klien.....	58
7. Kualitas Jasa Audit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Klien.....	59
8. Akuntabilitas Melalui Kualitas Jasa Audit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Klien.....	60
9. Independensi Melalui Kualitas Jasa Audit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Klien.....	60
10. Pengalaman Auditor Melalui Kualitas Jasa Audit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Klien.....	61
C. Hipotesis.....	62

BAB III	DESAIN DAN METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian	64
	B. Definisi Operasional Variabel	65
	C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	68
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	71
	E. Metode dan Analisis Data.....	72
	1. Uji Statistik Deskriptif	72
	2. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	73
	3. Uji <i>Partial Lease Square</i>	74
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Objek Penelitian.....	80
	B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	83
	C. Hasil Pengujian Dengan <i>SmartPLS</i>	86
	1. Model Pengukuran (Outer Model).....	86
	2. Analisa Model Struktural (Inner Model).....	95
	3. Pengujian Persamaan Model Struktural (Path Coefficient).....	96
	D. Pembahasan.....	105
	1. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kualitas Jasa Audit.....	105
	2. Pengaruh Independensi Terhadap Kualitas Jasa Audit.....	106
	3. Pengaruh Pengalaman Auditor Terhadap Kualitas Jasa Audit.....	106
	4. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Klien.....	107
	5. Pengaruh Independensi Terhadap Kepuasan Klien.....	108

6. Pengaruh Pengalaman Auditor Terhadap Kepuasan Klien.....	109
7. Pengaruh Kualitas Jasa Audit Terhadap Kepuasan Klien.....	109
8. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Klien dengan dimediasi oleh Kualitas Jasa Audit.....	110
9. Pengaruh Independensi Terhadap Kepuasan Klien dengan dimediasi oleh Kualitas Jasa Audit.....	111
10. Pengaruh Pengalaman Auditor Terhadap Kepuasan Klien dengan dimediasi oleh Kualitas Jasa Audit.....	111
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	112
B. Saran.....	114
C. Keterbatasan.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	121



DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	47
3.1 Operasionalisasi Variabel.....	67
3.2 Skala model Likert.....	68
3.3 Daftar Sample Penelitian.....	70
3.4 Kriteria Rata – rata Skor Tanggapan Responden.....	73
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Bekerja.....	81
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	82
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	83
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	84
4.7 Deskripsi Variabel Akuntabilitas.....	84
4.8 Deskripsi Variabel Independensi.....	85
4.9 Deskripsi Variabel Pengalaman Auditor	86
4.10 Deskripsi Variabel Kualitas Jasa Audit.....	87
4.11 Deskripsi Variabel Kepuasan Klien.....	88
4.12 <i>Loading Factor</i>	89
4.13 <i>Average Variance Extracted</i>	91
4.14 <i>Cross Loading</i>	92
4.15 <i>Composite Reability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	93
4.16 Evaluasi Model Struktural	94
4.17 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>).....	98

DAFTAR GAMBAR

Nomor	
2.1 Rerangka Pemikiran	62
3.1 Diagram Jalur.....	78
4.1 Second Order Confirmatory Factor Analysis (Loading Factor).....	88
4.2 Diagram Jalur Nilai T-Statistik (Bootstrapping).....	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	121
Lampiran 2.....	127
Lampiran 3.....	140

