

**ACCOUNTING SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR
AKUNTAN PUBLIK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Oleh :
SHAFIRA FEBRIANA PUTRI
18.1042.1056**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

**ACCOUNTING SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR
AKUNTAN PUBLIK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Oleh :
SHAFIRA FEBRIANA PUTRI
18.1042.1056**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shafira Febriana Putri
NIM : 18.1042.1056
Prodi : Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : "ACCOUNTING SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR AKUNTAN PUBLIK" adalah hasil karya ilmiah sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 06 Juni 2022

Yang menyatakan,



Shafira Febriana Putri

1810421056

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

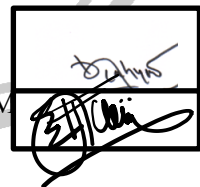
**ACCOUNTING SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KANTOR AKUNTAN
PUBLIK**



Oleh :
SHAFIRA FEBRIANA PUTRI
NIM. 18.1042.1056

Pembimbing:
Dosen Pembimbing Utama : Dr. Dwi Cahyono. M.Si. Akt

Dosen Pembimbing Pendamping : Achmad Syahfrudin Zulkarnaeni, SE., MM



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Accounting Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Akuntan Publik telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :


Hari : Kamis
Tanggal : 16 Juni 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Dr. Awan Sri Kustono, M.Si, Ak. CA. CPA
NIP. 197209162001121001

Anggota 1,

Anggota 2,


Dr. Dwi Cahyono, M.Si. Akt
NPK. 1970112019901278


Achmad Syahfudin Zulkarnaeni, SE, MM
NPK. 1976120711203697

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Program Studi



Maheni Ika Sari, SE., M.M
NIP. 197708112005012001


Rendy Mirwan Aspirandi, SE., M.SA
NPK. 1991090611612823

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar” (Q.S Ar Rum : 60)

“Aku tidak peduli atas keadaan susah dan senangku, karena aku tidak tahu manakah diantara keduanya itu yang lebih baik bagiku” (Umar Bin Khattab)

“Apabila kalian berdoa kepada Allah, maka kuatkan tekad dalam doa” (HR. Bukhari)

“Disebutkan bahwa makna tekad kuat dalam doa adalah berbaik sangka kepada Allah” – Fathul Bari

“Dan Tuhanmu sama sekali tidak menzalimi hamba-hamba (-Nya).” (QS. Fussilat : 46)

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya” (QS. Al-Baqarah : 286)

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah” (QS. Al-Mu'min : 44)

“Semua pengalaman yang kamu alami membuat kamu berkembang” – Jeon Jungkook

“Tersenyum adalah kebaikan yang bisa selalu kita lakukan” – Ji Chang Wook

“ Lakukan semuanya dengan tulus, dan berusahalah melakukan yang terbaik” – Hotel Del Luna

“ Capek boleh, menyerah jangan” – Sara Wijayanto

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan sesuai jadwal yang telah direncanakan. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi cahaya bagi segala perbuatan mulia. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Terima kasih kepada ALLAH SWT atas segala Ridho-nya sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas akhir ini dengan sangat baik dan sesuai target.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak H. Mohammad Tabri, Ibu Hj. Lasemi sekeluarga yang telah memberikan kasih sayang, semangat dan mendoakan saya agar diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima kasih kepada Dosen pembimbing saya Bapak Dr. Dwi Cahyono, M.Si,Akt dan Bapak Achmad Syahfrudin Zulkarnaeni, SE., MM yang telah membimbing saya dengan sabar. Dan terima kasih kepada Dosen Penguji saya Bapak Dr. Alwan Sri Kustono,M.Si,Ak,CA,CPA yang sudah memberikan masukan dalam skripsi saya.
4. Kepada teman-teman seperjuangan saya Alivia, Aulia, Devi, Indah, Rani dan masih banyak lagi. Terimakasih untuk dukungan, bantuan dan semangat dari kalian yang menginspirasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan skripsi saya Akuntansi kelas B
6. Teman-teman Akuntansi Angkatan 2018 dan teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis terimakasih atas dukungan sekaligus doanya selama ini.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kampus tercinta saya Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk belajar banyak hal dan mendapatkan pengalaman yang bermanfaat selama saya menuntut ilmu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur saya panjatkan kepada ALLAH SWT atas rida-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Accounting Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Akuntan Publik”. Shalawat dan salam disampaikan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang selalu diharapkan syafaatnya di hari akhir nanti. Aamiin.

Tujuan dari penulisan ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Rendy Mirwan Aspirandi, SE.,MSA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Jember dan Bapak Dr. Riyanto Setiawan Suharsono, SE. MSA., Ak., CA., CSRS., MCE selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi.
3. Bapak Dr.Dwi Cahyono, M.Si. Akt selaku dosen pembimbing utama dan Bapak Achmad syahfrudin Zulkarnaeni, SE., MM selaku dosen pembimbing kedua yang telah sabar selama membimbing saya dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dr.Alwan Sri Kustono, M.Si.,Ak.,CA.,CPA selaku dosen penguji, terimakasih telah memberikan masukan dalam skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff yang bertugas di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu kepada saya selama proses kuliah hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
6. Kedua orang tua saya tersayang yang telah memberikan doa dan semangat kepada saya.
7. Keluarga besar saya sekaligus saudara-saudara saya, terima kasih atas segala dukungan dan doanya.

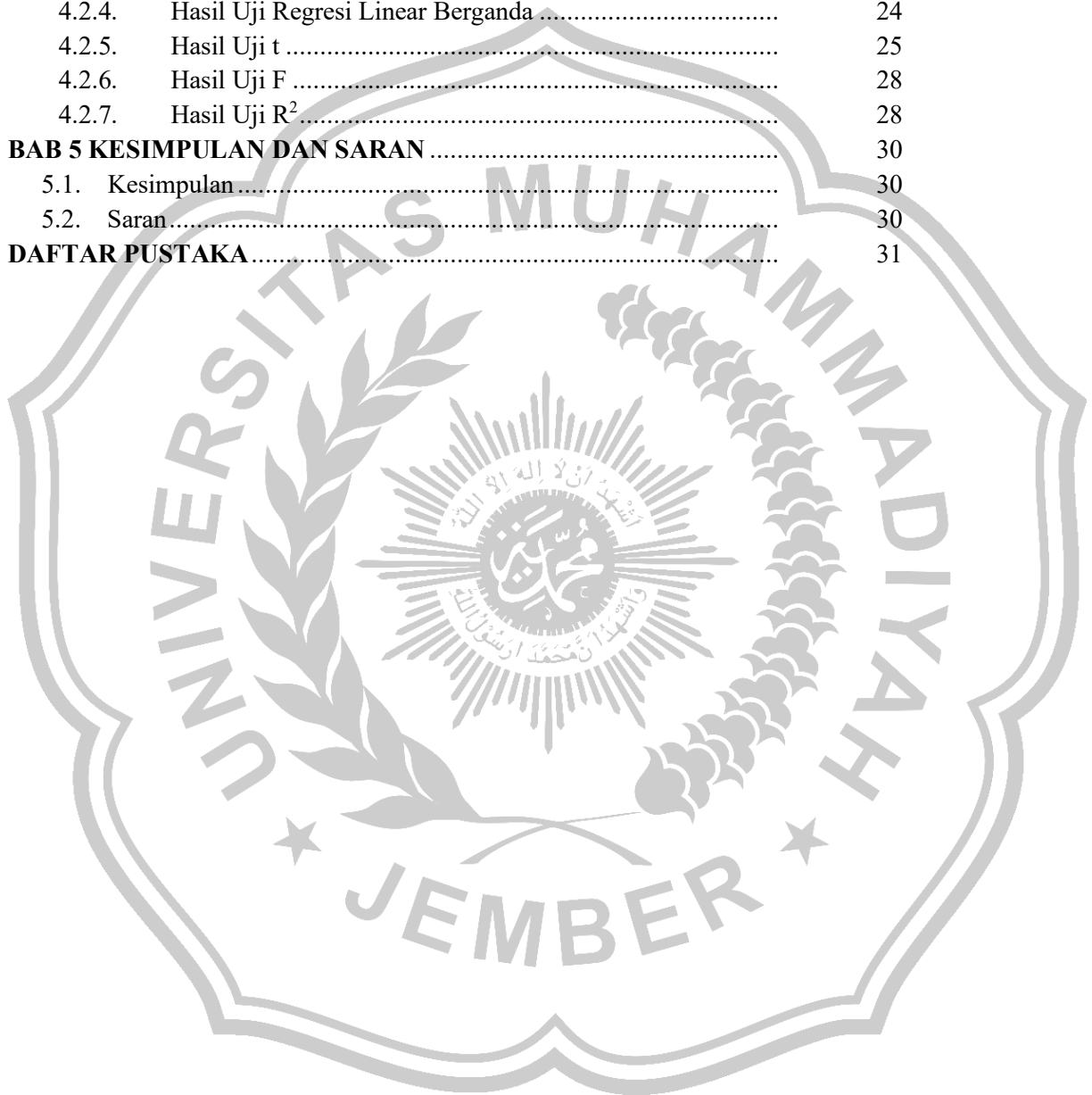
Jember, 06 Juni 2022
Penulis

Shafira Febriana Putri
1810421056

DAFTAR ISI

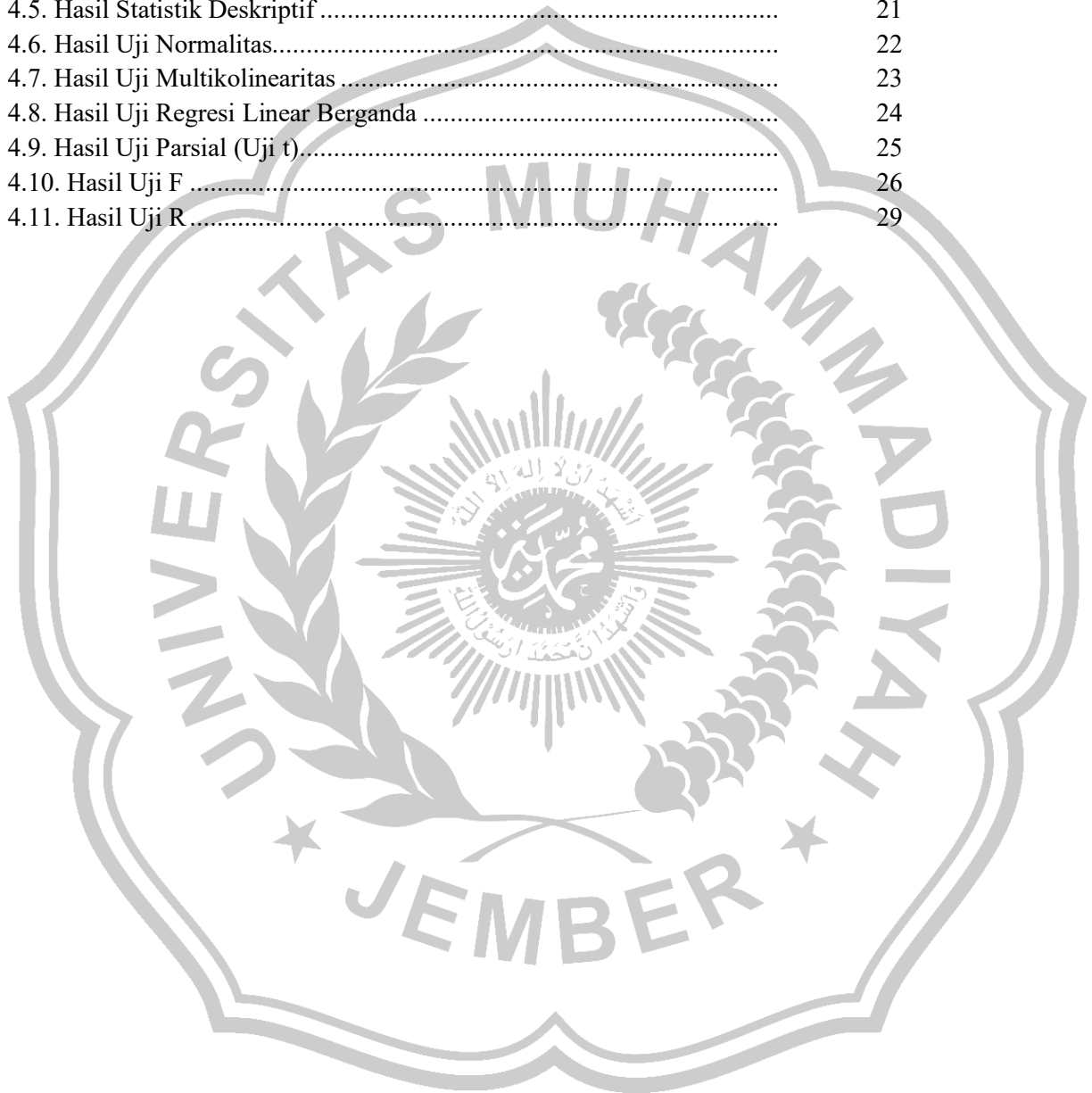
	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Tinjauan Teori.....	5
2.1.1 Teori Service (Service Theory).....	5
2.1.2 Kualitas Layanan.....	5
2.1.2.1 Definisi Kualitas Layanan.....	5
2.1.2.2 Evaluasi Kualitas Layanan.....	5
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	6
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2. Penelitian Terdahulu.....	8
2.3. Kerangka Konseptual.....	10
2.4. Hipotesis.....	10
BAB 3 METODE PENELITIAN	13
3.1. Jenis dan Sumber Data.....	13
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	13
3.3. Populasi dan Sampel.....	13
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	13
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	14
3.5.1. Variabel Independen.....	14
3.5.2. Variabel Dependen.....	15
3.6. Metode Analisis Data.....	16
3.6.1. Uji Instrumen.....	16
3.6.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	16
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	16
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	17
3.6.5. Uji t.....	17

3.6.6.	Uji F	17
3.6.7.	Uji R ²	17
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		18
4.1.	Gambaran Umum	18
4.2.	Analisis Data	19
4.2.1.	Hasil Uji Instrumen	19
4.2.2.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	20
4.2.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	22
4.2.4.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	24
4.2.5.	Hasil Uji t	25
4.2.6.	Hasil Uji F	28
4.2.7.	Hasil Uji R ²	28
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		30
5.1.	Kesimpulan	30
5.2.	Saran	30
DAFTAR PUSTAKA		31



DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1. Penelitian Terhadap Yang Relevan.....	8
4.1. Hasil Uji Validitas.....	19
4.2. Hasil Uji Reabilitas	20
4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pernah Diaudit KAP	21
4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
4.5. Hasil Statistik Deskriptif	21
4.6. Hasil Uji Normalitas.....	22
4.7. Hasil Uji Multikolinearitas	23
4.8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	24
4.9. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	25
4.10. Hasil Uji F	26
4.11. Hasil Uji R.....	29



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Konseptual	10
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	23



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Kuesioner.....	34
Lampiran 2. Data Jawaban Responden.....	38
Lampiran 3. Hasil Analisis SPSS.....	42

