

## ABSTRAK

Secara umum, Kantor Akuntan Publik sering dilihat sebagai sumber pengambilan keputusan penting oleh masyarakat umum karena pentingnya mereka menempatkan jasa assurance dalam tugas pekerjaan sehari-hari dan profesi mereka. Profesi akuntan publik berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan kualitas informasi di bidang keuangan. Dalam praktiknya, Kantor Akuntan Publik masih memiliki cukup banyak kegagalan audit, yang mungkin terkait dengan kualitas layanan audit Kantor Akuntan Publik yang masih rendah. Tuntutan untuk meningkatkan kualitas setiap laporan audit masing-masing KAP dan menghindari tindakan yang dapat merusak atau mencemarkan nama baik dan reputasi mereka telah tumbuh sebagai akibat dari meningkatnya persaingan di antara KAP. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan kantor akuntan publik. Penelitian ini dilaksanakan pada klien kantor akuntan publik yaitu perguruan tinggi muhammadiyah dan aisyiyah yang tersebar diseluruh indonesia dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Metode penentuan sampel adalah purposive sampling dan diperoleh 43 jawaban. Kuesioner yang dapat digunakan sebanyak 36 kuesioner. Analisis data menggunakan SPSS melalui teknik regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan e-service quality terkait pandangan penasehat, kemampuan, efisiensi, komunikasi, inovasi teknologi dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan kantor akuntan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan kantor akuntan publik tidak hanya dipengaruhi tangibel, reabilitas, empati, tingkat jaminan dan responsiveness, tetapi juga dipengaruhi oleh pandangan penasehat, kemampuan, efisiensi, komunikasi, inovasi teknologi dan kepercayaan.

**Kata Kunci** : kualitas layanan, kepuasan pelanggan, nasehat, kemampuan, efisiensi, komunikasi, inovasi teknologi dan kepercayaan

## ABSTRACT

*In general, Public Accounting Firms are often seen as an important decision-making resource by the general public because of the importance they place on assurance services in their daily work and profession. The public accounting profession plays an important role in increasing the transparency and quality of information in the financial sector. In practice, Public Accounting Firms still have quite a number of audit failures, which may be related to the low quality of audit services by Public Accounting Firms. The demand to improve the quality of each audit report of each KAP and to avoid actions that could damage or defame their good name and reputation has grown as a result of increased competition among KAP. This study aims to examine the effect of e-service quality on customer satisfaction of public accounting firms. This research was carried out on clients of public accounting firms, namely Muhammadiyah and Aisyiyah universities spread throughout Indonesia using primary data obtained from questionnaires. The method of determining the sample is purposive sampling and obtained 43 answers. There are 36 questionnaires that can be used. Data analysis using SPSS through multiple linear regression techniques. The results showed that e-service quality related to advisory views, ability, efficiency, communication, technological innovation and trust had a positive effect on customer satisfaction of public accounting firms. This shows that public accounting firm customer satisfaction is not only influenced by tangibility, reliability, empathy, level of assurance and responsiveness, but is also influenced by advisory views, ability, efficiency, communication, technological innovation and trust.*

**Keywords** : *Service Quality, Customer Satisfaction, Advisory View, Capability, Efficiency, Communication, Technological Innovation and Trust*