

FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KUALITAS AUDIT PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK DI BALI

Putu Nadya Pradyantari¹
Ni Nyoman Ayu Suryandari²
Anak Agung Putu Gde Bagus Arie Susandya³
Nyoman Suadnyana Pasek⁴
Universitas Mahasaraswati Denpasar
a.suryandari@ymail.com

Abstract

Audit quality is the implementation of audits carried out according to standards so that auditors are able to disclose and report in the event of a violation by the client, the standard governing audit implementation in Indonesia is the Public Accountant Professional Standard (SPAP). This study aims to examine what factors influence the quality of the audit at the public accounting firm in Bali.

The method of determining the sample in this study using purposive sampling and obtained 116 respondents who were sampled. The data used in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques using questionnaires and documentation. The data analysis technique used is multiple linear regression with the help of the SPSS program.

The results showed that (1) auditor competence had a positive effect on audit quality, (2) professionalism had no effect on audit quality, (3) understanding of the client industry had a positive effect on audit quality, (4) the involvement of KAP leaders had no effect on audit quality and (5) auditor experience has a positive effect on audit quality.

Keywords: *auditor competence, professionalism, understanding of the client's industry, leadership involvement KAP, experience of auditors, audit quality*

PENDAHULUAN

Salah satu manfaat dari jasa akuntan publik adalah memberikan informasi akurat dan dapat dipercaya untuk pengambilan keputusan. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik kewajarannya lebih dapat dipercaya dibandingkan laporan keuangan yang tidak atau belum diaudit. Para pengguna laporan audit mengharapkan bahwa laporan keuangan yang telah di audit oleh akuntan publik bebas dari salah saji material, dapat dipercaya kebenarannya untuk dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan dan telah sesuai dengan prinsip-prinsip akuntansi yang berlaku di Indonesia. Oleh karena itu diperlukan suatu jasa profesional yang independen dan objektif yaitu akuntan publik untuk menilai kewajaran laporan keuangan yang disajikan oleh manajemen (Indah, 2010).

Banyaknya kasus perusahaan yang jatuh karena kegagalan bisnis yang dikaitkan dengan kegagalan auditor dapat mengancam kredibilitas laporan keuangan. Hal ini dapat mempengaruhi persepsi masyarakat, khususnya pemakai laporan keuangan atas kualitas audit. Kualitas ini penting karena kualitas audit yang tinggi akan menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya sebagai dasar pengambilan kebutuhan (Indah, 2010).

Tarigan dan Susanti (2013) menyatakan bahwa kualitas audit adalah pelaksanaan audit yang dilakukan sesuai standar sehingga auditor mampu mengungkapkan dan melaporkan apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan klien, standar yang mengatur pelaksanaan audit di Indonesia adalah Standar Profesional Akuntan Publik.

Penelitian sebelumnya mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas audit telah banyak dilakukan dan menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan Deby (2016) menyatakan pengalaman audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, keterlibatan pimpinan KAP, independensi dan anggota tim audit berpengaruh terhadap kualitas audit. Sedangkan penelitian Ratna (2018) menyatakan profesionalisme, pengalaman audit dan etika profesi tidak berpengaruh terhadap kualitas audit.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang menghasilkan penemuan yang masih beragam, artinya salah satu peneliti mendapatkan hasil berpengaruh positif dan peneliti lainnya mendapatkan hasil berpengaruh negatif dengan variabel yang sama. Maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik di Bali.

Motivasi penelitian adalah mengungkapkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik di Bali, serta menguji variabel manakah yang berpengaruh positif dalam faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas audit karena hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya kurang konsisten.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Teori atribusi menurut Heider dalam Harini (2010) merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dan lainnya ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu.

Teori atribusi dijelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu.

Pengaruh Kompetensi Auditor Terhadap Kualitas Audit

Kompetensi merupakan pengetahuan auditor yang dibutuhkan oleh auditor dalam melakukan kegiatan pengauditan atas sebuah laporan keuangan. Pengetahuan meningkatkan kualitas audit, karena apabila seorang auditor memiliki pengetahuan yang luas dalam bidang pengauditan, maka auditor dapat lebih mudah menemukan adanya penyimpangan pada laporan keuangan, serta dapat mengeluarkan hasil audit sesuai dengan standar audit yang ditetapkan. Hal ini didukung oleh penelitian Indah (2010), Ariati (2014) dan Mertasari (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh kompetensi auditor terhadap kualitas audit,

menghasilkan kesimpulan yaitu kompetensi mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas audit. Berdasarkan uraian diatas hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Audit

Dalam teori atribusi menjelaskan proses bagaimana kita bisa menentukan penyebab dan motif tentang sikap dan perilaku seseorang. Sikap dan perilaku profesional adalah syarat utama bagi siapapun yang ingin menjadi auditor disamping memiliki sikap disiplin, pengalaman dan keahlian dalam menjalankan profesinya sebagai seorang auditor. Semakin profesional auditor dalam melakukan tugas auditnya maka kualitas audit yang diberikan oleh auditor akan semakin dipercaya oleh para pengambil keputusan, baik pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan. Hal ini didukung oleh penelitian Lesmana (2015), Suyanti (2016) dan Ratna (2018) menyatakan profesionalisme berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Berdasarkan uraian diatas hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₂ : Profesionalisme berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

Pengaruh Pemahaman atas Industri Klien Terhadap Kualitas Audit.

Pemahaman terhadap industri klien penting karena memungkinkan auditor mengidentifikasi dan memahami peristiwa, transaksi dan praktik, yang menurut pertimbangan auditor, kemungkinan berdampak signifikan atas laporan keuangan atau atas laporan pemeriksaan atau laporan audit. Hal ini didukung oleh penelitian. Zakiyah (2010), Deby (2016) dan Santosa (2018) menyatakan bahwa pemahaman atas industri klien berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Berdasarkan uraian diatas hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₃ : Pemahaman atas Industri Klien berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

Pengaruh Keterlibatan Pimpinan KAP Terhadap Kualitas Audit

Pimpinan memiliki peran yang sangat besar dalam perbaikan kinerja. Pimpinan yang baik perlu menjadi pembicara utama yang mampu memberikan perspektif dan visi luas atas kegiatan perbaikan serta mampu memotivasi, mengakui, dan menghargai upaya dan prestasi perorangan maupun kelompok. Hal ini didukung oleh penelitian Zakiyah (2010), Rahmanti (2011) dan Deby (2016) menyatakan bahwa keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Berdasarkan uraian diatas hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₄ : Keterlibatan Pimpinan KAP berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

Pengaruh Pengalaman Auditor Terhadap Kualitas Audit

Pengalaman kerja auditor telah dipandang sebagai suatu faktor penting dalam memprediksi kinerja akuntan publik, dalam hal ini adalah kualitas auditnya. Semakin luas pengalaman kerja auditor seseorang, semakin terampil melakukan pekerjaan dan semakin sempurna pola berpikir dan sikap dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini didukung oleh penelitian Aisyah, Sukirman dan Santoso (2015) menyatakan pengalaman auditor berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Berdasarkan uraian diatas hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₅ : Pengalaman Auditor berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Akuntan Publik di Provinsi Bali dan yang masih terdaftar di Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI). Objek dari penelitian ini adalah kompetensi auditor, profesionalisme, pemahaman atas industri klien, keterlibatan pimpinan KAP dan pengalaman auditor terhadap kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik di Bali. Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi auditor, profesionalisme, pemahaman atas industri klien, keterlibatan pimpinan KAP dan pengalaman auditor terhadap kualitas audit. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh auditor yang bekerja pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Bali yang berjumlah 16 KAP. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan metode purposive sampling yaitu pengambilan sampel dengan kriteria tertentu. Kriteria sampel dalam penelitian ini bisa dilihat pada tabel berikut:

Pengambilan Sampel

No	Kriteria	Jumlah Auditor
1	Seluruh Auditor	117
2	Auditor yang bekerja kurang dari 1 tahun	1
Jumlah Sampel		116

Definisi operasional variabel yang digunakan pada Kantor Akuntan Publik di Bali yang terdaftar di IAPI yaitu menggunakan variabel bebas yang terdiri dari Kompetensi Auditor, Profesionalisme, Pemahaman atas Industri Klien, Keterlibatan Pimpinan KAP, Pengalaman Auditor dan satu variabel terikat yaitu Kualitas Audit dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Kompetensi Auditor (KA)

Kompetensi dalam pengauditan merupakan pengetahuan, keahlian, dan pengalaman yang dibutuhkan auditor untuk dapat melakukan audit secara objektif, cermat dan seksama. Untuk mengukur variabel kompetensi auditor digunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Susanto (2010) yang terdiri dari sepuluh pertanyaan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kompetensi auditor adalah pengetahuan dan pelatihan, penguasaan standar, peningkatan pengetahuan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 1 sampai dengan 5.

2. Profesionalisme (PRO)

Sikap profesionalisme akan mengambil keputusan berdasarkan pertimbangan yang dimilikinya yaitu berdasarkan yang pertama pengabdian profesi, auditor mengabdikan kepada profesinya akan melakukan totalitas kerja dimana dengan totalitas ini dia akan lebih berhati-hati dan bijaksana dalam melakukan audit sehingga dapat menghasilkan audit berkualitas (Agusti dan Pertiwi, 2013). Pengukuran variabel ini menggunakan instrumen pernyataan yang berjumlah delapan pernyataan dengan indikator yang digunakan untuk mengukur profesionalisme adalah pengabdian terhadap profesi, kewajiban sosial, kemandirian, keyakinan profesi, hubungan dengan sesama profesi. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 1 sampai dengan 5

3. Pemahaman atas Industri Klien

Seorang auditor perlu memahami industri bisnis klien agar auditor mampu mengidentifikasi kejadian dan praktek bisnis yang menurutnya akan sangat berpengaruh pada laporan keuangan klien. Untuk mengukur variabel pemahaman industri bisnis klien digunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Putra (2010) yang terdiri dari sebelas pertanyaan. Indikator yang digunakan untuk mengukur pemahaman industri bisnis klien adalah mutu personal, pengetahuan umum, dan keahlian khusus. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 1 sampai dengan 5.

4. Keterlibatan Pimpinan KAP

Pimpinan memiliki peran yang sangat besar dalam perbaikan kinerja yang berguna untuk menjaga dan memperbaiki bisnis yang berfokus pada konsumen. Untuk mengukur variabel keterlibatan pimpinan KAP digunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Deby (2016) yang terdiri dari sepuluh pernyataan. Indikator yang digunakan untuk mengukur keterlibatan pimpinan KAP adalah tanggung jawab pimpinan KAP, dan sikap bijaksana. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 1 sampai dengan 5.

5. Pengalaman Auditor (PA)

Pengalaman audit adalah keterampilan dan pengetahuan dalam hal melakukan audit laporan keuangan baik dari segi banyaknya waktu, banyaknya klien, maupun jenis-jenis organisasi yang pernah ditangani. Untuk mengukur variabel pengalaman auditor digunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Gustiawan (2015) dengan indikator lamanya bekerja sebagai auditor dan banyaknya tugas pemeriksaan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 1 sampai dengan 5.

6. Kualitas Audit (KUA)

Kualitas audit didefinisikan sebagai penilaian oleh pasar dimana terdapat kemungkinan auditor akan memberikan penemuan mengenai suatu pelanggaran dalam sistem akuntansi klien dan adanya pelanggaran dalam pencatatannya. Untuk mengukur variabel kualitas audit digunakan kuisisioner yang dikembangkan oleh Deby (2016) yang terdiri dari sepuluh pernyataan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas audit adalah pemahaman sistem akuntansi klien, melaporkan semua kesalahan klien, kesesuaian pemeriksaan dengan standar audit, kepercayaan pada klien dan kualitas laporan hasil audit. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 1 sampai dengan 5.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,731	0,084		32,475	0,000
)	0,007	0,003	0,298	2,390	0,021
KA	0,001	0,003	0,026	0,214	0,831
PRO	0,008	0,004	0,315	2,146	0,037
PIK	0,003	0,002	0,100	1,221	0,227
KPK	0,010	0,004	0,258	2,190	0,033

PA					
----	--	--	--	--	--

Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$KUA = 2,731 + 0,007 (KA) + 0,001 (PRO) + 0,008 (PIK) + 0,003 (KPK) + 0,10 (PA)$$

Pengaruh Kompetensi Auditor Terhadap Kualitas Audit

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kompetensi auditor berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,021 yang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi positif sebesar 0,367 sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini berarti kompetensi auditor berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Dapat disimpulkan semakin tinggi kompetensi auditor, maka kualitas audit yang dihasilkan akan semakin baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Jambi (2012), Susanti (2013), Kresnantari (2015) dan Mertasari (2018).

Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Audit

Hipotesis kedua menyatakan bahwa profesionalisme berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,831 yang lebih besar dari 0,05 dan koefisien regresi positif sebesar 0,026 sehingga hipotesis kedua ditolak. Hal ini berarti bahwa profesionalisme tidak berpengaruh terhadap kualitas audit. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2013), Harsanti dan Whetyningtyas (2014) yang menyatakan bahwa profesionalisme tidak berpengaruh terhadap kualitas audit.

Pengaruh Pemahaman atas Industri Klien Terhadap Kualitas Audit

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa pemahaman atas industri klien berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,037 yang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi positif sebesar 0,315 sehingga hipotesis ketiga diterima. Hal ini berarti bahwa pemahaman atas industri klien berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Dapat disimpulkan semakin tinggi pemahaman seorang auditor atas industri klien, maka kualitas audit yang dihasilkan semakin baik. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2010), Mukhlisin (2011), Deby (2016) dan Santosa (2018) yang menyatakan bahwa pemahaman atas industri klien berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

Pengaruh Keterlibatan Pimpinan KAP Terhadap Kualitas Audit

Hipotesis keempat menyatakan bahwa keterlibatan pimpinan KAP berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,227 yang lebih besar dari 0,05 dan koefisien regresi positif sebesar 0,100 sehingga hipotesis keempat ditolak. Hal ini berarti bahwa keterlibatan pimpinan KAP tidak berpengaruh terhadap kualitas audit. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil

penelitian yang dilakukan oleh Putri (2010) dan Mukhlisin (2011) yang menyatakan bahwa keterlibatan pimpinan KAP tidak berpengaruh terhadap kualitas audit.

Pengaruh Pengalaman Auditor Terhadap Kualitas Audit

Hipotesis kelima menyatakan bahwa pengalaman auditor berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,033 yang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi positif sebesar 0,258 sehingga hipotesis kelima diterima. Hal ini berarti bahwa pengalaman auditor berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Dapat disimpulkan semakin tinggi pengalaman auditor, maka kualitas audit yang dihasilkan semakin baik. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmanti (2011), Ardiansyah (2013), Kresnantari (2015), Santoso (2015), Deby (2016), Kusuma (2017) dan Wulandari (2017).

SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang ada, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Kompetensi auditor berpengaruh positif terhadap kualitas audit, disebabkan jika seorang auditor memiliki kompetensi yang tinggi maka semakin mudah bagi auditor tersebut dalam menemukan kesalahan pada laporan keuangan kliennya. Oleh karena itu kompetensi auditor dapat mempengaruhi kualitas audit.
- 2) Profesionalisme tidak berpengaruh terhadap kualitas audit, karena ada tidaknya sifat profesionalisme dalam diri seorang auditor tidak mempengaruhi kualitas audit yang dihasilkan.
- 3) Pemahaman atas industri klien berpengaruh positif terhadap kualitas audit, disebabkan jika auditor lebih memahami industri klien maka akan dapat meningkatkan kualitas audit. Auditor perlu memahami industri bisnis klien agar auditor mampu mengidentifikasi kejadian dan praktek bisnis yang menurutnya akan sangat berpengaruh pada laporan keuangan klien.
- 4) Keterlibatan pimpinan KAP tidak berpengaruh terhadap kualitas audit, karena pimpinan KAP tidak ikut secara langsung untuk melaksanakan tugas audit hanya memberikan tanda tangan pada laporan audit saja.
- 5) Pengalaman auditor melakukan audit berpengaruh positif terhadap kualitas audit, karena bagi akuntan publik pengalaman sangat dibutuhkan. Pengalaman akuntan publik tersebut dapat menentukan kualitas audit melalui pengetahuan dan keunggulan-keunggulan yang diperoleh dari pengalamannya melakukan audit.

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian dan pembahasan seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- 1) Peneliti selanjutnya dengan membawa topik yang sama juga diharapkan mampu memperluas penelitian tidak hanya di Bali tetapi juga ke wilayah lain dan diluar daerah Bali agar semakin memperkaya lingkup penelitiannya.
- 2) Untuk penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan variabel lain seperti kecerdasan emosional dan faktor eksternal yang dihadapi auditor.

DAFTAR PUSTAKA

- Deby. 2016. Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Bali. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM. SPSS 23 (edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : BPFE Universitas Diponegoro.
- Harsanti dan Whetyningtyas. 2014. Pengaruh Kompetensi, Independensi dan Profesionalisme Auditor Terhadap Kualitas Audit (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di *Jurnal Staf Pengajar*. Fakultas Ekonomi UMK.
- Mertasari. 2018. Pengaruh Independensi, Kompetensi, Audit Tenure, Dan Spesialisasi Auditor Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik Di Bali. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Mukhlhasin. 2011. Pengaruh Atribut Kualitas Audit Terhadap Kepuasan Klien. *Jurnal Staf Pengajar*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Pratiwi, A. A. C., Suryandari, N. N. A., & Susandya, A. P. G. B. A. (2020). Pengaruh Profesionalisme, Independensi Dan Kompetensi Auditor Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik Di Provinsi Bali. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 2(1), 1-11.
- Ratna. 2018. Pengaruh Independensi, Profisionalisme, Pengalaman Audit dan Etika Profesi Terhadap Kualitas Audit (Studi Pada Kantor Akuntan Publik Di Bali). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Santosa, 2018. Kualitas Audit dan Karakteristik Kompetensi Auditor. *Jurnal Riset Akuntansi*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Zakiyah. 2010. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik. *Skripsi*. Universitas Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

