

**PENGARUH KUALITAS AUDIT, KINERJA AUDITOR, KUALITAS LAYANAN AUDITOR,
KOMPETENSI AUDITOR DAN SKEPTISISME AUDITOR TERHADAP KEPUASAN
KLIEN DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS KLIEN
(Studi Empiris pada KAP di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)**

Supardi¹⁾

¹⁾Prodi Akuntansi, STIE Nusa Megarkencana
supardistienusa60@gmail.com

Abstract

This study aims to determine and study the effect of audit quality, auditor performance, auditor service quality, auditor competence and auditor skepticism to client satisfaction and client loyalty. The research was conducted on KAP in the Province of Yogyakarta Special Region.

Object of this research or unit of analysis is individual, that is client from KAP. The sample used in this study as many as 262 people. Data collection tool used in this study is a questionnaire, which has been tested its validity and reliability with CFA method. Hypothesis testing is done by using Structural Equation Modeling (SEM).

The results of this study indicate that: (1) audit quality, auditor performance, auditor service quality, auditor competence, and auditor skeptic have positive and significant influence on client satisfaction; (2) auditor performance, and client satisfaction have positive and significant impact to client's loyalty, while audit quality and service quality of auditor have negative and insignificant effect to client's loyalty; (3) client satisfaction mediates the effect of audit quality, and the quality of the auditor's service on client loyalty, but client satisfaction does not mediate the effect of the auditor's performance on client loyalty.

Keywords : *audit quality, auditor performance, auditor service quality, auditor competence, auditor skepticism, client satisfaction, client loyalty, CFA, SEM.*

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan laju pembangunan di segala sektor yang dilakukan bangsa Indonesia, perkembangan dinamika bisnis telah begitu cepat dan melewati tapal batas antar negara. Implikasi dari kehidupan bisnis yang semakin maju dan transfer modal global menuntut terciptanya tatanan ekonomi yang sehat dan transparan serta dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian proses pembangunan dan bisnis yang terjadi di Indonesia menjadi semakin berkualitas, optimal, dan bisa dipertanggungjawabkan secara sosial.

Akuntan memiliki peran besar untuk meningkatkan transparansi dan kualitas informasi keuangan demi terwujudnya perekonomian nasional yang sehat dan efisien. Di dalam proses akumulasi dan distribusi sumberdaya ekonomi semua memerlukan campur tangan profesi akuntan. Akuntan memiliki peran penting dan strategis di semua sektor: publik, swasta, dan nirlaba.

Dengan diberlakukannya MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) sejak 1 Januari 2016 (Himawan, 2016), maka semua aliran produk dan jasa akan masuk ke Indonesia, pada 2 tahun terakhir ini produk luar negeri sudah banyak masuk ke Indonesia diikuti oleh jasa pendidikan maupun jasa jasa lain termasuk jasa auditor dari Kantor Akuntan Publik. Untuk itu menjadi amat penting bagi auditor harus dapat memuaskan kliennya, dengan klien yang puas selanjutnya akan menjadi klien yang loyal. Dengan puas dan loyal maka klien tidak akan berpindah ke Kantor Akuntan Asing.

Hasil penelitian Reheul, Caneghem dan Verbruggen (2013), Rai dan Medha (2013), dan Ohman dan Hackner (2012), Ismail, Haron, Ibrahim and Isa (2006) tersebut di atas

1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

menunjukkan bahwa kepuasan klien terhadap auditor dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kinerja auditor, kualitas layanan auditor, skeptisme auditor dan kualitas auditor. Selanjutnya juga terbukti secara empiris bahwa loyalitas klien terhadap auditor dipengaruhi oleh kinerja auditor, kualitas layanan auditor, skeptisme auditor, kualitas auditor dan kepuasan klien.

UU No.5 Tahun 2011 tentang akuntan publik menyatakan bahwa auditor dituntut untuk senantiasa meningkatkan kompetensinya agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa dan mengembankan kepercayaan publik; dan perlunya peningkatan kompetensi auditor untuk menghadapi persaingan dengan akuntan dari negara-negara yang tergabung dalam MEA. Hal ini merupakan variabel baru yang perlu diteliti.

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

(1). Apakah kualitas audit, kinerja auditor, kualitas layanan auditor, kompetensi auditor, dan skeptisme auditor berpengaruh terhadap kepuasan klien? (2). Apakah kualitas audit, kinerja auditor, kualitas layanan auditor, dan kepuasan klien berpengaruh terhadap loyalitas klien? (3). Apakah kepuasan klien memediasi pengaruh kualitas audit, kinerja auditor, kualitas layanan auditor, terhadap loyalitas klien?

B. KAJIAN LITERATUR

1. Kualitas Audit

Menurut De Angelo (1981) kualitas audit sebagai probabilitas dimana seorang auditor menemukan dan melaporkan tentang adanya suatu pelanggaran dalam sistem akuntansi kliennya.

2. Kinerja Auditor

Teori kinerja pada umumnya mengacu pada kinerja karyawan. Oleh karena itu, sebagai landasan dalam penelitian ini teori yang digunakan untuk menjelaskan kinerja auditor, penulis turunkan dari teori kinerja karyawan.

Menurut Bernardin dan Russel (1998), kinerja adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi kerja atau kegiatan tertentu dalam suatu jangka waktu tertentu.

3. Kualitas Layanan Auditor

Kualitas layanan auditor adalah persepsi klien atau auditee terhadap kualitas yang diterima dari auditor atau KAP. Kualitas layanan auditor pada dasarnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan klien, serta ketepatan penyampaian layanan untuk mengimbangi harapan klien (Tjiptono (2005).

4. Kompetensi Auditor

Menurut Susanto (2000) kompetensi didefinisikan sebagai aspek-aspek pribadi dari seorang pekerja yang memungkinkan dia untuk mencapai kinerja superior.

5. Skeptisme Auditor

Audit atas laporan keuangan berdasarkan atas standar auditing yang ditetapkan Ikatan Akuntan Indonesia harus direncanakan dan dilaksanakan dengan sikap skeptisme profesional, Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP) (2008). Hal ini mengandung arti bahwa auditor tidak boleh menganggap manajemen sebagai orang yang tidak jujur namun juga tidak boleh menganggap bahwa manajemen sebagai orang yang tidak diragukan lagi kejujurannya.

6. Kepuasan Klien

Kepuasan klien pada dasarnya secara teoritis sama dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan konstruk yang kompleks yang memiliki berbagai macam atau cara untuk mendefinisikannya (Dimitriades, 2006).

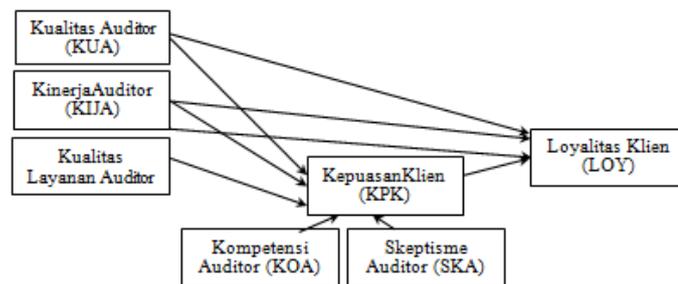
1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

7. Loyalitas Klien

Loyalitas menyatakan suatu kecenderungan berperilaku berkaitan dengan suatu produk (Ehigie, 2006). Loyalitas tersebut mencakup kemungkinan pelanggan melakukan pembelian di waktu yang akan datang, pembaruan kontrak pelayanan, atau sebaliknya; serta juga berkaitan dengan kemungkinan perpindahan pelanggan ke produk atau penyedia produk lain. Aspek penting yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan adalah kesediannya untuk mendukung produk melalui pengkomunikasian atas pengalaman penggunaan produk kepada orang lain (*positive worth-of-mouth*).

C. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran atau paradigma yang digunakan dalam penelitian ini guna mengkaji secara empiris kepuasan klien dan loyalitas klien dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

D. PENURUNAN HIPOTESIS

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

- H1a : Kualitas audit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.
- H1b : Kinerja auditor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.
- H1c : Kualitas layanan auditor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.
- H1d : Kompetensi auditor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.
- H1e : Skeptisme auditor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.
- H2a : Kualitas audit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas klien.
- H2b : Kinerja auditor berpengaruh signifikan terhadap loyalitas klien.
- H2c : Kualitas layanan auditor berpengaruh signifikan terhadap loyalitas klien.
- H2d : Kepuasan klien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas klien
- H3 : Kepuasan klien memediasi pengaruh kualitas audit, kinerja auditor, kualitas layanan auditor, pada loyalitas klien.

\

1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

E. METODE PENELITIAN

1. Subyek Penelitian.

Subyek penelitian ini adalah klien Kantor Akuntan Publik (KAP) yang beroperasi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Keseluruhan subyek tersebut dipandang sebagai populasi, yaitu sekelompok subyek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian (Azwar, 2007).

2. Obyek Penelitian.

Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah variabel yang menjadi fokus perhatian atau fokus kajian dalam model penelitian. Adapun obyek penelitian ini adalah: kualitas audit, kinerja auditor, kualitas layanan auditor, kompetensi auditor, skeptisme auditor, kepuasan klien, dan loyalitas klien.

3. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah semua klien dari 12 Kantor Akuntan Publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, berjumlah 786 klien.

4. Sampel.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2011). Sampel adalah bagian dari populasi, oleh karena itu sampel harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya (Azwar, 2007).

Penentuan jumlah atau ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan formula yang dikemukakan oleh Isaac dan Michael (Sugiyono, 2010) sebagai berikut:

$$s = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \chi^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

s	= Ukuran/jumlah anggota sampel
N	= Ukuran/jumlah anggota populasi, yaitu 786 klien
χ^2 bebas	= Nilai statistik χ^2 pada derajat =1 dan $\alpha = 5\%$, yaitu sebesar 3,841.
P	= 0,5
Q	= 0,5
d	= Tingkat kesalahan sampling, 5% Ukuran sampel minimal yang harus digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar;

$$s = \frac{3,841(786)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(786 - 1) + 3,841(0,5)(0,5)} = 258,2$$

dibulatkan menjadi 262 klien

1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

5. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2010), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data..

6. Metode Pengumpulan Data

Metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini adalah metode kuesioner. Skala pengukuran terhadap variabel penelitian ini menggunakan skala interval.t (Sekaran, 2003);

7. Alat Analisis Inferensial

Analisis data inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). *Structural Equation Modeling* adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif “rumit” secara simultan (Ferdinand, 2014). Hubungan yang rumit ini dapat dibangun antara satu atau beberapa variabel dependen dengan satu atau beberapa variabel independen. SEM adalah teknik analisis statistika untuk menguji dan mengestimasi hubungan kausal dengan mengintegrasikan analisis faktor dan analisis jalur (Jogiyanto, 2011).

Hubungan fungsional paradigma penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut: Kualitas audit, kinerja auditor, kualitas layanan auditor, kompetensi auditor, skeptisme auditor yang dirasakan atau dipersepsikan klien, secara langsung dapat mempengaruhi kepuasan klien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan klien fungsi dari (dipengaruhi oleh) kualitas audit, kinerja auditor, kualitas layanan auditor, kompetensi auditor, skeptisme auditor; sehingga dapat dituliskan sebagai berikut:

$$KPK = F1(KUA, KIJA, KLA, KOA, SKA)$$

Kualitas audit, kinerja auditor, kualitas layanan auditor, dan kepuasan klien secara langsung dapat mempengaruhi loyalitas klien. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas klien fungsi dari (dipengaruhi oleh) kualitas audit, kinerja auditor, kualitas layanan auditor, dan kepuasan klien; sehingga dapat dituliskan sebagai berikut :

$$LOY = F2(KUA, KIJA, KLA, KPK)$$

Model matematis dari fungsi paradigma penelitian atau paradigma penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut :

$$KPK = \gamma y11KUA + \gamma y12KIJA + \gamma y13KLA + \gamma y14KOA + \gamma y15SKA + \varepsilon 1$$

$$LOY = \gamma y21KUA + \gamma y22KIJA + \gamma y23KLA + \beta y2y1KPK + \varepsilon 2$$

Keterangan :

KUA : Kualitas Audit

KPK : Kepuasan Klien

LOY : Loyalitas Klien

KIJA : Kinerja Auditor

KOA : Kompetensi Auditor

SKA : Skeptisme Auditor

KLA : Kualitas Layanan Auditor

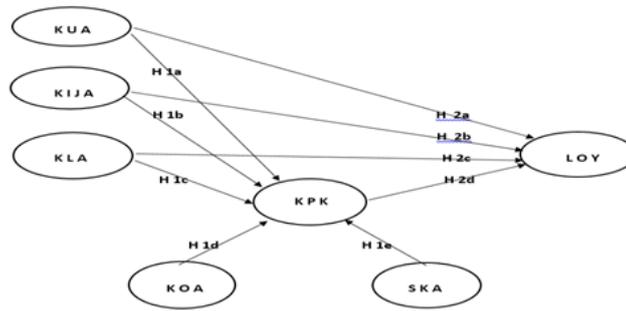
γ : Koefisien jalur eksogen – endogen

β : Koefisien jalur endogen – endogen

ε : Kesalahan structural

1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

Selanjutnya model matematis tersebut dapat dinyatakan dalam model penelitian :



Gambar 2. Model Penelitian

Selanjutnya model penelitian tersebut dapat dinyatakan dalam model struktural sebagai berikut:



Gambar 3. Structural Modelling

Untuk menentukan nilai-nilai parameter model jalur di atas, khususnya koefisien jalur pengerjaannya dilakukan dengan menggunakan software statistika AMOS 4,01 (Analysis Of Moment Structures).

Sebelum nilai parameter-parameter model didapatkan, untuk menguji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji Confirmatory Factor Analysis.

Selanjutnya pengujian pada Confirmatory Factor Analysis dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit)

Nilai-nilai batas (cut off) yang digunakan dalam uji-uji tersebut di atas dapat di disajikan sebagai berikut (Hair et al., 2006):

1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

Tabel 1. Indikator Goodness of Fit

No.	Indikator <i>Uji Goodness of Fit</i>	Nilai Batas (Cut Off)	Keterangan
1	Statistik χ^2	P >0.05, Tidak Signifikan	Baik
2	Goodnes of Fit Index, GFI	≥ 0.90	Baik
3	Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA	<0.08	Baik
4	Comparative Fit Index, CFI	>0.97	Baik
5	Tucker Lewis Index, TLI	>0.97	Baik

Sumber: Data primer diolah 2019.

b. Uji Signifikansi Loading Faktor

Uji Signifikansi loading faktor digunakan untuk meneliti seberapa besar pengaruh masing-masing indikator terhadap variabel latennya. Pada kasus terjadi validitas konstruk yang tinggi, maka nilai loading yang tinggi pada suatu faktor menunjukkan bahwa mereka converge pada satu titik. Syarat yang harus dipenuhi, pertama loading factor harus signifikan. Oleh karena loading factor yang signifikan bisa jadi masih rendah nilainya, maka standardized loading estimate harus $\geq 0,50$ (Hair et al., 2006).

c. Analisis Structural Equation Model

Analisis selanjutnya setelah analisis konfirmatori faktor adalah Analisis Structural Equation Model (SEM) secara Full Model.

d. Goodness of Fit Test

Nilai cut off yang digunakan dalam goodness of fit test dapat disajikan sebagai berikut (Hair et al., 2006): Indikator Uji Goodness of Fit

Tabel 2. Goodness of Fit Test Indicator

No.	Indikator <i>Uji Goodness of Fit</i>	Nilai Batas (Cut Off)	Ket
1	Statistik χ^2	p>0.05, Tidak Signifikan	Baik
2	Goodnes of Fit Index, GFI	≥ 0.90	Baik
3	Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA	<0.08	Baik
4	Comparative Fit Index, CFI	>0.97	Baik
5	Tucker Lewis Index, TLI	>0.97	Baik

Sumber: Data primer diolah 2019.

e. Uji Hipotesis

Secara umum pengujian hipotesis penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

Ho : $\gamma = 0$ Variabel eksogen tidak berpengaruh pada variabel endogen

Ha : $\gamma \neq 0$ Variabel eksogen berpengaruh pada variabel endogen

Kriteria pengujian hipotesis yang digunakan adalah:

- 1) Jika *probability value* (p) dari koefisien jalur γ lebih besar atau sama dengan tingkat signifikansi $\alpha(5\%)$, maka γ tidak signifikan sehingga Ho diterima dan Ha ditolak.
- 2) Jika *probability value* (p) dari koefisien jalur γ lebih kecil dari tingkat signifikansi $\alpha(5\%)$, maka γ tidak signifikan sehingga Ho ditolak dan Ha diterima.

Pengujian terhadap hipotesis 3 yaitu kepuasan klien memediasi pengaruh kualitas audit, kinerja auditor, dan kualitas layanan auditor pada loyalitas klien, dilakukan dengan menggunakan pengaruh tidak langsungnya. Menurut Hair et al. (2006), jika pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung, maka variabel mediasi atau intervening signifikan.

F. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan uji statistik diskriptif dan uji asumsi klasik, selanjutnya dilakukan uji Confirmatory Factor Analysis.

1. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

Confirmatory Factor Analysis (CFA) merupakan analisis yang bertujuan untuk menguji validitas alat ukur atau kuesioner. Adapun hasil CFA untuk masing-masing kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Loyalitas Klien

Setelah diketahui bahwa hasil pengujian kelayakan model CFA loyalitas klien menunjukkan hasil pengujian *goodness of fit* secara keseluruhan model hipotetik didukung oleh data empirik, atau model dapat dikatakan *fit*

Berikut disajikan hasil pengujian kemaknaan masing-masing butir pertanyaan dalam bentuk variabel laten.

Tabel 3. Hasil CFA Kuesioner Loyalitas Klien

Butir Pertanyaan	Loading Factor	Cut Off	Ket
Y2.4	0.703	0.50	Valid
Y2.3	0.693	0.50	Valid
Y2.2	0.650	0.50	Valid
Y2.1	0.755	0.50	Valid

Sumber: Data primer diolah 2019.

Berdasarkan hasil CFA yang disajikan dalam Tabel 3. tampak bahwa, masing-masing butir pertanyaan dalam variabel Loyalitas Klien mempunyai nilai

1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

loading factor > 0.50, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan tersebut valid.

b. Kualitas Audit

Setelah diketahui bahwa hasil pengujian kelayakan model CFA kualitas audit menunjukkan hasil pengujian *goodnees of fit* secara keseluruhan model hipotetik didukung oleh data empirik, atau model dapat dikatakan *marjinal fit*.

Berikut disajikan hasil pengujian kemaknaan masing-masing butir pertanyaan dalam bentuk variabel laten.

Tabel 4. Hasil CFA Kuesioner Kualitas Audit

Butir Pertanyaan	Loading Factor	Cut Off	Kete rang an
X1.1	0.813	0.50	Valid
X1.2	0.872	0.50	Valid
X1.3	0.736	0.50	Valid
X1.4	0.560	0.50	Valid
X1.5	0.526	0.50	Valid

Sumber: Data primer, diolah 2019.

Berdasarkan hasil CFA yang disajikan dalam Tabel 4. tampak bahwa, masing-masing butir pertanyaan dalam variabel Kualitas audit mempunyai nilai loading factor > 0.50, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan tersebut valid.

c. Kinerja Auditor

Setelah diketahui bahwa hasil pengujian kelayakan model CFA kinerja auditor menunjukkan hasil pengujian *goodnees of fit* secara keseluruhan model hipotetik didukung oleh data empirik, atau model dapat dikatakan *marjinal fit*.

Berikut disajikan hasil pengujian kemaknaan masing-masing butir pertanyaan dalam bentuk variabel laten.

Tabel 5. Hasil CFA Kuesioner Kinerja Auditor

Butir Pertanyaan	Loading Factor	Cut Off	Ket
X2.1	0.539	0.50	Valid
X2.2	0.516	0.50	Valid
X2.3	0.549	0.50	Valid
X2.4	0.644	0.50	Valid
X2.5	0.520	0.50	Valid
X2.6	0.715	0.50	Valid

1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

X2.7	0.616	0.50	Valid
X2.8	0.539	0.50	Valid
X2.9	0.616	0.50	Valid
X2.10	0.511	0.50	Valid
X2.11	0.583	0.50	Valid
X2.12	0.684	0.50	Valid
X2.13	0.524	0.50	Valid

Sumber: Data primer, diolah 2019.

Berdasarkan hasil CFA yang disajikan dalam Tabel 5. tampak bahwa, masing-masing butir pertanyaan dalam variabel Kinerja auditor mempunyai nilai loading factor > 0.50 , sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan tersebut valid.

d. Kualitas Layanan Auditor

Setelah diketahui bahwa hasil pengujian kelayakan model CFA kualitas layanan auditor menunjukkan hasil pengujian *goodnees of fit* secara keseluruhan model hipotetik didukung oleh data empirik, atau model dapat dikatakan *marjinal fit*.

Berikut disajikan hasil pengujian kemaknaan masing-masing butir pertanyaan dalam bentuk variabel laten.

Tabel 6. Hasil CFA Kuesioner Kualitas Layanan Auditor

Butir Pertan yaan	Loading Factor	Cut Off	Ket
X3.1	0.704	0.50	Valid
X3.2	0.630	0.50	Valid
X3.3	0.588	0.50	Valid
X3.4	0.623	0.50	Valid
X3.5	0.601	0.50	Valid
X3.6	0.564	0.50	Valid
X3.7	0.590	0.50	Valid
X3.8	0.574	0.50	Valid
X3.9	0.570	0.50	Valid
X3.10	0.548	0.50	Valid

Sumber: Data primer, diolah 2019.

Berdasarkan hasil CFA yang disajikan dalam Tabel 6. tampak bahwa, masing-masing butir pertanyaan dalam variabel kualitas layanan auditor mempunyai nilai loading factor > 0.50 , sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan tersebut valid.

e. Kepuasan Klien

Setelah diketahui bahwa hasil pengujian kelayakan model CFA kepuasan klien menunjukkan hasil pengujian *goodnees of fit* secara keseluruhan model hipotetik didukung oleh data empirik, atau model dapat dikatakan *fit*.

Berikut disajikan hasil pengujian kemaknaan masing-masing butir pertanyaan dalam bentuk variabel laten.

Tabel 7. Hasil CFA Kuesioner Kepuasan Klien

Butir Pertan yaan	Loading Factor	Cut Off	Keteranga n
Y1.1	0.559	0.50	Valid
Y1.2	0.641	0.50	Valid
Y1.3	0.755	0.50	Valid

Sumber: Data primer, diolah 2019.

Berdasarkan hasil CFA yang disajikan dalam Tabel 7. tampak bahwa, masing-masing butir pertanyaan dalam variabel kepuasan klien mempunyai nilai loading factor > 0.50 , sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan tersebut valid.

f. Kompetensi Auditor

Setelah diketahui bahwa hasil pengujian kelayakan model CFA kompetensi auditor menunjukkan hasil pengujian *goodnees of fit* secara keseluruhan model hipotetik didukung oleh data empirik, atau model dapat dikatakan *fit*.

Berikut disajikan hasil pengujian kemaknaan masing-masing butir pertanyaan dalam bentuk variabel laten.

Tabel 8. Hasil CFA Kuesioner Kompetensi Auditor

Butir Pertan yaan	Loading Factor	Cut Off	Ket
X4.1	0.660	0.50	Valid
X4.2	0.701	0.50	Valid
X4.3	0.686	0.50	Valid
X4.4	0.632	0.50	Valid
X4.5	0.563	0.50	Valid

Sumber: Data primer, diolah 2019.

Berdasarkan hasil CFA yang disajikan dalam gambar 8. tampak bahwa, masing-masing butir pertanyaan dalam variabel kompetensi auditor mempunyai nilai loading factor > 0.50 , sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan tersebut valid.

1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

g. Skeptisme Auditor

Setelah diketahui bahwa hasil pengujian kelayakan model CFA skeptisme auditor menunjukkan hasil pengujian *goodness of fit* secara keseluruhan model hipotetik didukung oleh data empirik, atau model dapat dikatakan *fit*.

Berikut disajikan hasil pengujian kemaknaan masing-masing butir pertanyaan dalam bentuk variabel laten.

Tabel 9. Hasil CFA Kuesioner Skeptisme Auditor

Butir Pertanyaan	Loading	Cut Off	Ket
	Factor		
X5.1	0.817	0.50	Valid
X5.2	0.743	0.50	Valid
X5.3	0.617	0.50	Valid

Sumber: Data primer, diolah 2019.

Berdasarkan hasil CFA yang disajikan dalam Tabel 9. tampak bahwa, masing-masing butir pertanyaan dalam variabel skeptisme auditor mempunyai nilai loading factor > 0.50 , sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan tersebut valid.

2. Reliabilitas Variabel Penelitian

Uji reliabilitas (*reliability*) menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang sama. Nilai reliabilitas minimum dari dimensi pembentuk variabel laten yang dapat diterima adalah sebesar ≥ 0.70 . Hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel penelitian antara lain:

Tabel 10. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Cronbach, s Alpha	Cut Off	Keterangan
Kualitas Audit	0,816	0,7	Reliabel
Kinerja Auditor	0,923	0,7	Reliabel
Kualitas Layanan Auditor	0,92	0,7	Reliabel
Kompetensi Auditor	0,931	0,7	Reliabel
Skeptisme Auditor	0,762	0,7	Reliabel
Kepuasan Klien	0,717	0,7	Reliabel
Loyalitas Klien	0,856	0,7	Reliabel

Sumber: Data primer, diolah 2019.

Berdasarkan hasil tabel 10. di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian telah memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,70. Oleh karena itu

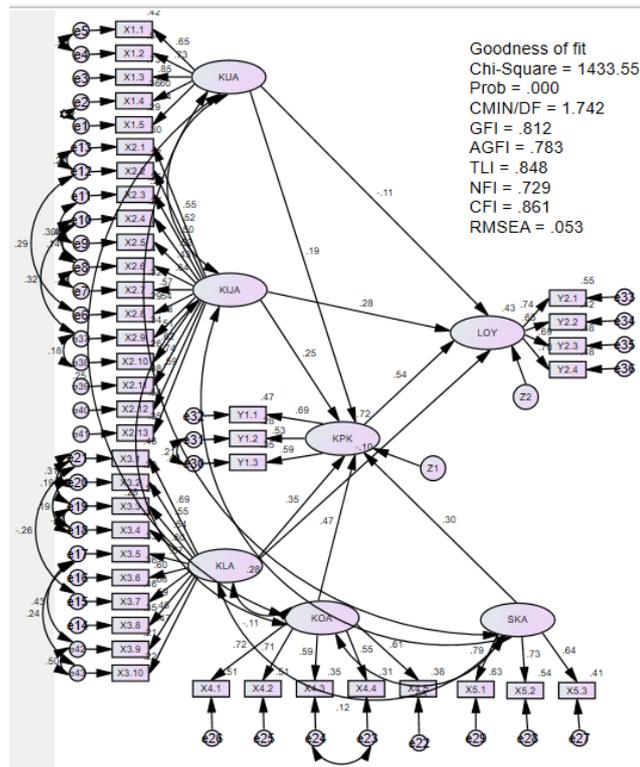
1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah lolos uji reliabilitas, sehingga layak digunakan untuk tahapan penelitian selanjutnya.

3. Analisis Full Model Structural Equation Modelling (SEM)

Setelah dilakukan analisis terhadap tingkat unidimensionalitas dari indikator-indikator pembentuk variabel laten yang diuji dengan confirmatory factor analysis, analisis selanjutnya adalah analisis Structural Equation Modelling (SEM) secara full model. Analisis hasil pengolahan data pada tahap full model SEM dilakukan dengan diawali uji kecocokan model.

Adapun hasil pengolahan data penelitian untuk uji kecocokan model secara keseluruhan (Full Model) SEM seperti tampak pada gambar 4 berikut :



Gambar 4. Hasil Uji Kecocokan Full Model SEM

Uji kecocokan model dilakukan dengan menggunakan parameter-parameter berikut :

Tabel 11. Uji Kecocokan Model

Parameter	Cut Off	Nilai	Ket
Probability Chi Square	≥ 0.05	0.000	Kurang
CMIN/DF	≤ 2.00	1.742	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0.053	Baik
GFI	≥ 0.90	0.812	Marjinal
AGFI	≥ 0.90	0.783	Marjinal
TLI	≥ 0.95	0.848	Marjinal
CFI	≥ 0.95	0.861	Marjinal

Sumber: Data primer, diolah 2019,

1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

Hasil uji kecocokan model yang disajikan dalam Tabel 11. menunjukkan bahwa sebagian besar parameter model termasuk dalam kategori marjinal. Gabungan konstruk eksogen dan endogen dalam penelitian ini menghasilkan model persamaan struktural lengkap yang memenuhi syarat pemodelan. Nilai probabilitas, GFI, AGFI, CFI, dan NFI, masih kurang dari nilai yang direkomendasikan. Untuk itu, perlu dilihat kriteria fit yang lain yaitu CMIN/DF dan RMSEA untuk melihat *goodness of fit*. Berdasarkan hasil di atas nilai CMIN/DF sebesar 1,742, dan nilai RMSEA sebesar 0,053 menunjukkan bahwa model fit sesuai dengan nilai yang direkomendasikan yang berarti bahwa pada model struktural lengkap sudah terdapat kesesuaian antara kerangka teoritis yang dibangun dengan empiris hasil pengamatan. Dengan demikian model penelitian ini mempunyai kecocokan model yang cukup baik.

4. Pengujian Hipotesis

Tahap selanjutnya dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah diajukan pada bab sebelumnya, berikut ini pengujian hipotesis didasarkan pada nilai Critical Ratio (CR) dari hasil Uji Regression Weight pada SEM yang disajikan pada tabel 12. berikut :

Tabel 12. Hasil Estimasi *Structural Equation Modelling*

Hubungan Variabel	Estimate	S.E.	C.R.	P	Ket
KPK <--- KLA	.377	.097	3.902	***	Terbukti
KPK <--- KIJA	.281	.123	2.278	.023	Terbukti
KPK <--- KUA	.250	.120	2.078	.038	Terbukti
KPK <--- SKA	.388	.127	3.056	.002	Terbukti
KPK <--- KOA	.443	.091	4.866	***	Terbukti
LOY <--- KIJA	.357	.144	2.478	.013	Terbukti
LOY <--- KPK	.614	.161	3.819	***	Terbukti
LOY <--- KLA	-.123	.116	-1.058	.290	Tidak Terbukti
LOY <--- KUA	-.174	.142	-1.223	.221	Tidak Terbukti

Sumber: output AMOS, diolah 2019.

Hasil analisis *full model* di atas menunjukkan bahwa kualitas audit (KUA) mempengaruhi kepuasan klien (KPK) sebesar 0,250, kinerja auditor (KIJA) mempengaruhi kepuasan klien (KPK) sebesar 0,281, kualitas layanan auditor (KLA) mempengaruhi kepuasan klien (KPK) sebesar 0,377, kompetensi auditor (KOA) mempengaruhi kepuasan klien (KPK) sebesar 0,443, dan skeptisme auditor (SKA) mempengaruhi kepuasan klien (KPK) sebesar 0,388.

Hasil analisis *full model* di atas juga menunjukkan bahwa kualitas audit (KUA) mempengaruhi loyalitas klien (LOY) sebesar -0,174, kinerja auditor (KIJA) mempengaruhi loyalitas klien (LOY) sebesar 0,357, kualitas layanan auditor (KLA) mempengaruhi loyalitas klien (LOY) sebesar -0,123, dan kepuasan klien (KPK) mempengaruhi loyalitas klien (LOY) sebesar 0,614.

- a. Pengujian hipotesis pengaruh kualitas audit (1a), kinerja auditor (1b), kualitas layanan auditor (1c), kompetensi auditor (1d) dan skeptisme auditor (1e) terhadap kepuasan klien.

1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

- 1) Pengujian hipotesis 1a.
Hipotesis per 1a penelitian ini menduga bahwa kualitas audit berpengaruh terhadap kepuasan klien. Hasil analisis SEM menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.250, dengan nilai C.R. 2,078 dan $p=0.038$. Pada tingkat signifikansi (α) sebesar 0.05 maka $p (0.038) < 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa koefisien jalur tersebut signifikan. Kesimpulan dari pengujian hipotesis ini adalah, hipotesis per 1a penelitian ini terbukti kebenarannya, di mana kualitas audit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien.
- 2) Pengujian hipotesis 1b.
Hipotesis ke 1b penelitian ini menduga bahwa kinerja auditor berpengaruh terhadap kepuasan klien. Hasil analisis SEM menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.281 dengan nilai C.R. 2,278 dan $p=0.023$. Pada tingkat signifikansi (α) sebesar 0.05 maka $p (0.023) < 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa koefisien jalur tersebut signifikan. Kesimpulan dari pengujian hipotesis ini adalah, hipotesis ke 1b penelitian ini terbukti kebenarannya, di mana kinerja auditor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien.
- 3) Pengujian hipotesis 1c.
Hipotesis ke 1c penelitian ini menduga bahwa kualitas layanan auditor berpengaruh terhadap kepuasan klien. Hasil analisis SEM menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.377 dengan nilai C.R. 3,902 dan $p=0.000$. Pada tingkat signifikansi (α) sebesar 0.05 maka $p (0.000) < 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa koefisien jalur tersebut signifikan. Kesimpulan dari pengujian hipotesis ini adalah, hipotesis ke 1c penelitian ini terbukti kebenarannya, di mana kualitas layanan auditor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien.
- 4) Pengujian hipotesis 1d.
Hipotesis ke 1d penelitian ini menduga bahwa kompetensi auditor terhadap kepuasan klien. Hasil analisis SEM menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.443 dengan nilai C.R. 4,866 dan $p=0.000$. Pada tingkat signifikansi (α) sebesar 0.05 maka $p (0.000) < 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa koefisien jalur tersebut signifikan. Kesimpulan dari pengujian hipotesis ini adalah, hipotesis ke 1d penelitian ini terbukti kebenarannya, di mana kompetensi auditor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien.
- 5) Pengujian hipotesis 1e.
Hipotesis ke 1e penelitian ini menduga bahwa skeptisme auditor berpengaruh terhadap kepuasan klien. Hasil analisis SEM menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.388 dengan nilai C.R. 3,056 dan $p=0.002$. Pada tingkat signifikansi (α) sebesar 0.05 maka $p (0.002) < 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa koefisien jalur tersebut signifikan. Kesimpulan dari pengujian hipotesis ini adalah, hipotesis ke 1e penelitian ini terbukti kebenarannya, di mana skeptisme auditor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien.

- b. Pengujian hipotesis pengaruh kualitas audit (2a), kinerja auditor (2b), kualitas layanan auditor (2c), dan kepuasan klien (2d) terhadap Loyalitas klien.
- 1) Pengujian hipotesis 2a.
Hipotesis ke 2a penelitian ini menduga bahwa kualitas audit berpengaruh terhadap loyalitas klien. Hasil analisis SEM menghasilkan koefisien jalur sebesar -0,174 dengan nilai C.R. -1,223 dan $p=0.221$. Pada tingkat signifikansi (α) sebesar 0.05 maka $p (0.221) > 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa koefisien jalur tersebut tidak signifikan. Kesimpulan dari pengujian hipotesis ini adalah, hipotesis ke 2a penelitian ini tidak terbukti kebenarannya, di mana kualitas audit berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas klien.
 - 2) Pengujian hipotesis 2b.
Hipotesis ke 2b penelitian ini menduga bahwa kinerja auditor berpengaruh terhadap loyalitas klien. Hasil analisis SEM menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.357 dengan nilai C.R. 2,478 dan $p=0.013$. Pada tingkat signifikansi (α) sebesar 0.05 maka $p (0.013) < 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa koefisien jalur tersebut signifikan. Kesimpulan dari pengujian hipotesis ini adalah, hipotesis ke 2b penelitian ini terbukti kebenarannya, di mana kinerja auditor berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas klien.
 - 3) Pengujian hipotesis 2c.
Hipotesis ke 2c penelitian ini menduga bahwa kualitas layanan auditor berpengaruh terhadap loyalitas klien. Hasil analisis SEM menghasilkan koefisien jalur sebesar -0.123 dengan nilai C.R. -1,058 dan $p=0.290$. Pada tingkat signifikansi (α) sebesar 0.05 maka $p (0.290) > 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa koefisien jalur tersebut tidak signifikan. Kesimpulan dari pengujian hipotesis ini adalah, hipotesis ke 2c penelitian ini tidak terbukti kebenarannya, di mana kualitas layanan auditor berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap klien.
 - 4) Pengujian hipotesis 2d.
Hipotesis ke 2d penelitian ini menduga bahwa kepuasan klien berpengaruh terhadap loyalitas klien. Hasil analisis SEM menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.614 dengan nilai C.R. 3,819 dan $p=0.000$. Pada tingkat signifikansi (α) sebesar 0.05 maka $p (0.000) < 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa koefisien jalur tersebut signifikan. Kesimpulan dari pengujian hipotesis ini adalah, hipotesis ke 2d penelitian ini terbukti kebenarannya, dimana kepuasan klien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas klien.

- c. Pengujian Hipotesis 3, Mediasi kepuasan klien pada pengaruh kualitas audit, kinerja auditor, kualitas layanan auditor terhadap loyalitas klien.

- 1) Mediasi Kepuasan klien pada pengaruh Kualitas Audit terhadap Loyalitas Klien

Pengaruh langsung = -0.174

Pengaruh tidak langsung
= $0.250 \times 0.614 = 0.154$

Oleh karena pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung, maka disimpulkan bahwa mediasi signifikan, atau dengan kata lain Kepuasan klien dapat memediasi pengaruh Kualitas audit terhadap Loyalitas klien.

- 2) Mediasi Kepuasan klien pada pengaruh Kinerja auditor terhadap Loyalitas Klien

Pengaruh langsung = 0.357

Pengaruh tidak langsung
= $0.281 \times 0.614 = 0.173$

Oleh karena pengaruh tidak langsung lebih kecil pengaruh langsung, maka disimpulkan bahwa mediasi tidak signifikan, atau dengan kata lain Kepuasan klien tidak memediasi pengaruh Kinerja auditor terhadap Loyalitas klien.

- 3) Mediasi Kepuasan klien pada pengaruh Kualitas layanan auditor terhadap Loyalitas Klien

Pengaruh langsung = -0.123

Pengaruh tidak langsung
= $0.377 \times 0.614 = 0.231$

Oleh karena pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung, maka disimpulkan bahwa mediasi signifikan, atau dengan kata lain Kepuasan klien dapat memediasi pengaruh Kualitas layanan auditor terhadap Loyalitas klien.

G. KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas audit, kinerja auditor, kualitas layanan auditor, kompetensi auditor dan skeptisme auditor terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan klien. Artinya semakin tinggi nilai kualitas audit, kinerja auditor, kualitas layanan auditor, kompetensi auditor dan skeptisme auditor maka akan semakin tinggi pula kepuasan klien.
2. Kinerja auditor, dan kepuasan klien terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas klien. Artinya semakin tinggi kinerja auditor, dan kepuasan klien maka akan semakin tinggi pula loyalitas klien.

1)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana

3. Kepuasan klien memediasi pengaruh kualitas audit dan kualitas layanan auditor terhadap loyalitas klien. Artinya kepuasan klien mampu memediasi pengaruh kualitas audit dan kualitas layanan auditor terhadap loyalitas klien, apabila kualitas audit dan kualitas layanan auditor meningkat maka kepuasan klien juga akan meningkat, yang selanjutnya akan berdampak pada meningkatnya loyalitas klien, namun kepuasan klien tidak memediasi pengaruh kinerja auditor terhadap loyalitas klien.

H. DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bernardin, H. J., and Russel A. E. J., 1998, *Human Resources Management: An Experimental Approach*, Second Edition, New York, Irwin McGraw-Hill Inc.
- De Angelo. L.E. 1981. *Auditor Size and Audit Quality*. *Journal of Accounting and Economics* 3, pp. 183-199.
- Dimitriades, Z. S., 2006. "Customer satisfaction, loyalty and commitment in service organizations", *Management Research News*, Vol. 29, No. 12, pp. 782-800.
- Ehigie, B. S. 2006. "Correlates of Customer Loyalty to their Bank: A Case Study in Nigeria", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 24 No. 7, pp. 494-508.
- Ferdinand, Agusty. (2014). *Struktural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen : Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis dan Disertasi Doktor*. BP Undip, Semarang.
- Hair, J. F., R. E. Anderson., R. L. Tatham. dan W. C. Black. 2006. *Multivariate data Analysis*. Sixth Edition, International Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Himawan, A. 2016. Sambut MEA, Akuntan Indonesia Siap Bersaing dengan Akuntan Asing. <https://www.suara.com/bisnis/2016/03/20/190105/sambut-mea-akuntan-indonesia-siap-bersaing-dengan-akuntan-asing>
- Ismail I., Haron H., Ibrahim D.N., and Isa S.M. 2006. "Service Quality, Client Satisfaction and Loyalty towards Audit Firms Perceptions of Malaysian Public Listed Companies". *Managerial Auditing Journal*. Vol. 21 No. 7, pp. 738-756.
- Jogiyanto, H.M. 2011. *Akuntansi Keperilakuan*. BPF UGM, Yogyakarta.
- Ohman P., and Hackner E. 2012. "Client satisfaction and usefulness to external stakeholders from an audit client perspective" *Managerial Auditing Journal*, Vol.27 No.5, pp.477-499.
- Rai, A. K., & Medha, S. 2013. The Antecedants of Customer Loyalty: An Empirical Investigation in Life Insurance Context. *Journal of Competitiveness*, Vol. 5, Issue 2, 139-163.
- Rehaul, A., Caneghem, T.V, and Verbruggen, S. 2013. "Auditor Performance, Client Satisfaction and Client Loyalty: Evidence from Belgian Non-Profit". *International Journal of Auditing*, Vol. 17, pp. 19-37.
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Fourth Edition, John Willey & Sons, New York.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.