

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to examine whether audit quality attributes, they are audited experience, understand the client's industry, responsive toward client necessity, obedient to the procedure, independence, due care, a strong commitment toward audit quality, CPA Firm leaders' involvement, fieldwork precisely, the involvement of audit committee, high ethical standards, and do not believe has an effect on client satisfaction easily.*

*The primary data in this research is obtained from Internal Auditor perception, Finances Manager, and Staff of Finance Department in a instance according to Random Sampling in Special Region of Yogyakarta in 2017 which has filled and returned 37 questionnaires to the researcher. The back questionnaire data was then analyzed by using multiple linear regression with the help of SPSS version 23 program.*

*The result of the research showed that only 6 of 12 variables expressed significant effect on client satisfaction, they are audited experience, understand the client's industry, responsive toward client necessity, strong commitment toward audit quality, CPA Firm leaders' involvement, and the involvement of audit committee. While the other 6 variables showed no significant effect on client satisfaction.*

*Keywords: Audit Quality Attributes, Client Satisfaction.*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah atribut kualitas audit yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, taat pada prosedur, independensi, sikap hati-hati, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, keterlibatan komite audit, standar etika yang tinggi, dan tidak mudah percaya memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien.

Data primer pada penelitian ini diperoleh dari persepsi Internal Auditor, Manajer Keuangan, serta Staf Bagian Keuangan suatu instansi secara *random sampling* di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2017 yang telah mengisi dan mengembalikan 37 kuisisioner kepada peneliti. Data kuisisioner yang kembali kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 6 variabel dari 12 variabel dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien, diantaranya: pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif terhadap kebutuhan klien, komitmen yang kuat terhadap kualitas audit, keterlibatan pimpinan KAP, keterlibatan komite audit. Sedangkan 6 variabel lainnya menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan klien.

Kata-kata kunci: atribut kualitas audit, kepuasan klien

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
YOGYAKARTA