

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh antara atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien KAP. Berdasarkan hasil pengujian data yang telah peneliti lakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda melalui software SPSS versi 23, dapat disusun suatu kesimpulan mengenai hasil uji hipotesis sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh antara atribut-atribut kualitas audit terhadap kepuasan klien ternyata tidak sepenuhnya terbukti.
2. Dari 12 atribut kualitas audit, hanya 6 atribut dari kualitas audit yang berpengaruh signifikan dengan kepuasan klien KAP, yaitu pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, komitmen yang kuat, keterlibatan pimpinan audit, serta keterlibatan komite audit.
3. Sedangkan 6 atribut tidak berpengaruh dengan kepuasan klien, yang diantaranya: taat pada standar hukum, sikap independensi, sikap hati-hati, melakukan pekerjaan lapangan dengan tepat, standar etika yang dimiliki anggota tim, dan sikap tidak mudah percaya.

Secara umum hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridwan Widagdo et all (2002), namun ada sedikit perbedaan penemuan pada atribut taat pada standar hukum yang terbukti tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien. Diterimanya atribut-atribut KAP mempunyai komitmen yang kuat terhadap kualitas audit karena tidak terlepas dari adanya usaha yang

telah dilakukan oleh pihak IAI selama ini yang membuat klien KAP merasa puas dengan setiap kinerja yang telah dilakukan.

## B. Keterbatasan Penelitian

Peneliti mengalami kendala selama proses penelitian ini. kendala maupun keterbatasan yang peneliti alami diantaranya adalah:

1. Jumlah sampel yang minim walaupun sudah memenuhi kriteria minimum yaitu sebesar 37 kuisisioner. Akan lebih baik apabila peneliti mampu mengumpulkan sampel yang lebih banyak guna pengembangan penelitian ini. Data penelitian ini dihasilkan dari instrumen yang mendasarkan pada penilaian persepsi jawaban para responden. Hal ini akan menimbulkan masalah apabila persepsi jawaban berbeda dengan keadaan sesungguhnya.
2. Keterbatasan waktu dalam proses penyebaran kuisisioner dan ada beberapa pihak yang menolak untuk meluangkan waktu dalam pengisian kuisisioner.
3. Kepuasan klien secara keseluruhan tidak hanya dipengaruhi oleh variabel yang digunakan dalam penelitian ini, masih terdapat beberapa variabel atribut kualitas audit yang mampu mempengaruhi penilaian klien.

## C. Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperkirakan waktu luang untuk para responden dalam mengisi kuisisioner agar jumlah responden yang diteliti bisa lebih besar, selain itu waktu yang luang mampu mengantisipasi

data yang kurang valid sehingga mampu memaksimalkan jawaban yang kompeten.

2. Menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan klien seperti portofolio jasa audit, reputasi KAP, pergantian auditor, *audit fee*, *audit risk*, *type of audit opinion*, dan lain sebagainya. Selain itu indikator untuk mengukur variabel kepuasan klien sebaiknya ditambahkan dan tidak hanya diukur dengan kepuasan klien terhadap keseluruhan hasil audit dari KAP dan kepuasan terhadap hasil kerja dari tim audit.
3. Diharapkan dalam menyebarkan kuisisioner juga melakukan wawancara dengan respondennya sehingga dalam menjawab kuisisioner menjadi lebih baik serta penyebaran kuisisioner juga bisa dilakukan melalui pengiriman pos, pengiriman via email maupun telepon.