

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SETELAH SEMINAR SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT	xv
ABSTRAK	xvi
INTISARI	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB I IKAJIAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7

2.1.1. Teori Agensi	7
2.1.2. Jasa Kantor Akuntan Publik.....	8
2.1.3. Kepuasan Klien	9
2.1.4. Kualitas Audit	9
2.1.5. Pergantian Auditor	16
2.2. Variabel variabel penelitian	18
2.2.1 Definisi Variabel dan Indikator Variabel	18
2.3. Penelitian Terdahulu.....	24
2.4. Kerangka Pemikiran	28
2.4.1. Kerangka Pemikiran	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Variabel,Definisi operasional, dan Pengukuran variabel	29
3.2. Obyek penelitian, Unit sampel, Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1.Obyek penelitian dan unit sampe	35
3.2.2.Penentuan populasi dan sampel	35
3.3. Jenis dan sumber data	36
3.4. Teknik Sampling	36
3.4. Metode Pengumpulan Data	36
3.5. Metode Analisis.....	37
3.5.1. Statistik Deskriptif.....	37
3.5.2. Uji Kualitas Data	37
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.4. Uji Hipotesis	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	45
4.2. Analisis Data	46
4.2.1. Uji Validitas dan Rentabilitas.....	46
4.2.1.1 Uji Validitas	46
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	48
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.2.3. Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	51
4.2.3.1. Uji Asumsi Klasik	51
4.2.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.2.3.3. Hasil Pengujian t.....	58
4.2.3.4 Hasil Pengujian f	62
4.2.3.5 Koefisien Determinasi	63
4.3. Pembahasan	64
4.3.1. Pengalaman melakukan audit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien	65
4.3.2. Memahami industry klien berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien.....	65
4.3.3. Taat pada standar umum berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien	66
4.3.4. Komitmen yang kuat memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien	67

4.3.5. Keterlibatan pimpinan KAP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien	67
4.3.6. Keterlibatan komite audit terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien	68
4.3.7. Standar etika yang tinggi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien	68
4.3.8. Responsif atas kebutuhan klien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien	69
4.3.9. Reputasi KAP tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan klien	70
4.4.0 Pergantian Auditor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien	70
 BAB V PENUTUP	
5.1. Simpulan.....	72
5.2. Saran	74
5.3. Keterbatasan Penelitian	74
5.4. Agenda Penelitian yang akan datang	75
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	