

PERAN KEPUASAN KLIEN ATAS JASA AUDIT DAN
KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH KANTOR
AKUNTAN PUBLIK X

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

AKUNTANSI



OLEH

MIKHAEL CHRYSANTUS TAFAB

NIM. 2018110051

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
FAKULTAS EKONOMI
MALANG
2021

**PERAN KEPUASAN KLIEN ATAS JASA AUDIT DAN KUALITAS
PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH KANTOR AKUNTAN PUBLIK
X**

Mikhael Chrysantus Tafaib
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Tribhuwana
Tunggadewi Malang 2022
Email: ichsanamtonis@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan klien merupakan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan klien atas jasa audit dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Akuntan Publik X, serta upaya yang dilakukan Kantor Akuntan Publik X agar tetap menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan setiap klien yang menggunakan jasa konsultasi dibidang akuntansi dan perpajakan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan teknik *purposive sampling*. Tahap penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan klien merupakan peran penting bagi KAP X dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan jasa yang diberikan oleh KAP X. Ketika klien merasa puas dengan pelayanan dan jasa yang diberikan, maka hubungan kerjasama antara KAP X dengan klien akan semakin baik dan semakin lama.

Kata Kunci: Audit, Kantor Akuntan Publik, Jasa Audit, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Klien

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri secara makro merupakan “semua sektor yang dapat menghasilkan nilai tambah dan secara garis besar dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu industri yang menghasilkan barang dan industri yang menghasilkan jasa” (Hasibuan, 1994). Sektor industri tidak selalu menghasilkan produk secara nyata (konkrit) akan tetapi industri dapat juga menghasilkan produk yang bersifat abstrak seperti pada industri jasa. Sesuai dengan apa yang dikemukakan (Ali, 2011), Industri juga merupakan tempat atau tempat dimana kegiatan produktif dilakukan. Perkembangan industri manufaktur dan jasa saat ini berkembang pesat, sehingga menuntut perusahaan untuk tetap bertahan dan selalu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan proses produksi. Pesatnya perkembangan industri manufaktur dan jasa dunia juga menuntut para pelaku industri untuk siap menghadapi persaingan, terus meningkatkan kinerja, sehingga meningkatkan produktivitas, dan bersaing untuk mencari pasar konsumen yang sesuai dengan karakteristik jenis usahanya masing-masing.

Menurut (Heizer dkk, 2005), manufaktur berasal dari kata (manufaktur) yang berarti menghasilkan sesuatu dengan tangan (by hand) atau dengan mesin, manufaktur berkonsentrasi pada memproduksi bahan mentah menjadi produk jadi. (Kotler, 2004) mendefinisikan Perusahaan jasa adalah perusahaan yang memberikan tindakan abstrak atau tidak berwujud

dan tidak mengalihkan kepemilikan kepada pihak lain melalui penggunaan sumber daya manusia (SDM) dalam melakukan kegiatan usaha. Secara umum, tujuan utama dari setiap perusahaan manufaktur atau jasa adalah untuk mencari dan menghasilkan keuntungan sebanyak mungkin. Aktivitas yang menghasilkan keuntungan dari penjualan barang (produk) dan jasa merupakan sumber utama pendapatan operasional bagi perusahaan jasa dan manufaktur. Laba diartikan sebagai imbalan atas usaha perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa. Ini berarti bahwa laba adalah kelebihan pendapatan atas biaya (total biaya yang melekat dalam produksi dan pengiriman barang atau jasa), dan merupakan manfaat yang diperkirakan selama periode waktu dari kenaikan (penurunan) ekuitas yang tidak disumbangkan oleh investasi, dalam hal pendapatan (pendapatan lebih besar dari pengeluaran) atau dalam bentuk peningkatan aset atau penurunan kewajiban, (Suwardjono, 2008:464).

Proses mengidentifikasi dan memahami perusahaan jasa dan manufaktur yang untung atau rugi dari aktivitas bisnisnya memerlukan informasi yang menggambarkan situasi keuangan selama periode waktu yang telah ditentukan sebagai data dan bukti bagi pihak yang berkepentingan. Laporan keuangan memberikan informasi tentang keadaan perusahaan kepada mereka yang membutuhkan dalam bentuk angka satuan moneter, (Fahmi, 2015:5). Laporan keuangan saat ini adalah salah satu kendala yang sering dihadapi banyak perusahaan, baik itu perusahaan jasa atau perusahaan manufaktur yang sudah berjalan lama. Informasi keuangan yang merupakan

hasil akhir dari proses akuntansi digunakan oleh berbagai pihak yang berkepentingan. Karena ada berbagai pengguna yang tertarik, standar perlu dibuat untuk membuat laporan keuangan lebih mudah dipahami. Standar tersebut dijabarkan dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) yang dikeluarkan oleh Dewan Standar Akuntansi Keuangan (DSAK). Informasi keuangan ini digunakan baik oleh pihak internal maupun eksternal perusahaan. Penyajian informasi akuntansi keuangan mengasumsikan bahwa informasi yang dibutuhkan oleh investor, kreditor, calon investor dan kreditor, manajemen, pemerintah, dan lain-lain dapat mewakili kebutuhan informasi pihak selain investor dan kreditor. Oleh karena itu, semua pihak yang berkepentingan dengan bisnis perusahaan membutuhkan informasi yang sama (Bodnar, 2013).

Umumnya, informasi akuntansi keuangan untuk perusahaan jasa atau manufaktur disiapkan dan dilaporkan secara teratur dan tidak memenuhi kebutuhan manajemen akan informasi yang tepat waktu. Selain itu, format informasi akuntansi keuangan terlalu kaku untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh manajemen (Islahuzzaman, 2012). Laporan keuangan merupakan bentuk pertanggungjawaban pihak manajemen perusahaan jasa atau manufaktur terhadap para stakeholders perusahaan. Laporan keuangan yang disajikan kepada stakeholders harus disajikan secara reliabel sehingga dapat menggambarkan kondisi perusahaan yang sebenarnya. Menurut (Harahap, 2015), laporan keuangan menggambarkan posisi keuangan dan hasil operasi suatu perusahaan pada waktu atau periode tertentu. Jenis laporan

keuangan yang terkenal adalah neraca (laporan posisi keuangan), laporan laba rugi atau hasil usaha, laporan perubahan ekuitas, dan laporan arus kas. Dalam PSAK No. 1 tahun (sari, 2017) laporan keuangan adalah penyajian terstruktur dari posisi keuangan dan kinerja keuangan entitas. Laporan ini menunjukkan sejarah entitas yang diukur dalam nilai moneter. Adapun tujuan adanya laporan keuangan dalam (Sari, 2017) ialah memberikan sebuah informasi tentang posisi keuangan, kinerja keuangan dan arus kas entitas yang bermanfaat bagi sebagian besar kalangan pengguna laporan dalam pembuatan keputusan ekonomi.

Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) Standar Audit 200 mengenai Audit atas laporan keuangan, "Tujuan suatu audit adalah untuk meningkatkan tingkat keyakinan pengguna laporan keuangan yang dituju. Hal ini dicapai melalui pernyataan suatu opini oleh auditor tentang apakah laporan keuangan disusun, dalam semua hal yang material, sesuai dengan suatu kerangka pelaporan keuangan yang berlaku" (IAPI, 2015:3). Kendala yang sering dihadapi dalam menyusun laporan keuangan dalam suatu perusahaan jasa atau manufaktur oleh seorang akuntan internal sebagai pihak yang bertanggung jawab atas keuangan perusahaan yaitu keliru dalam memperhitungkan persediaan, kesalahan pencatatan sehingga nominal akun yang digunakan tidak sesuai, tidak bisa membedakan akuntansi berbasis akrual dan kas, tidak menghitung harga pokok penjualan dengan teliti, laporan usia piutang usaha yang buruk, kesalahan penulisan desimal, tidak memperhitungkan biaya angkut dan kendala-kendala lainnya. Keterbatasan

seperti kurangnya pemahaman serta pengalaman seorang akuntan di bidang akuntansi keuangan pada suatu perusahaan mengharuskan perusahaan untuk mencari pihak pembantu yang dinilai profesional, dalam hal ini Kantor Akuntan Publik (KAP) sebagai lembaga formal yang memiliki legalitas, bertanggung jawab dalam memberikan jasa pelayanan akuntansi dan perpajakan untuk mengatasi permasalahan laporan keuangan pada suatu perusahaan.

Kantor Akuntan Publik (KAP) merupakan suatu badan usaha yang telah mendapatkan izin dari Menteri Keuangan sebagai wadah akuntan publik untuk memberikan jasa pelayanannya. Sedangkan Akuntan Publik itu sendiri adalah akuntan atau auditor yang telah memperoleh izin dari Menteri untuk memberikan jasa sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 17/Pmk.01/2008 Tentang Jasa Akuntan Publik Bab I Pasal 1. Peran Kantor Akuntan Publik (KAP) dan auditor independen itu sendiri adalah untuk mensertifikasikan bahwa laporan keuangan perusahaan akurat dan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum (Madura, 2007:344). Dalam Kantor Akuntan Publik (KAP), diperlukan auditor independen, dimana auditor akan mengambil keputusan bukan berdasarkan kepentingan klien, individu atau pihak lain, tetapi berdasarkan fakta dan bukti yang dikumpulkan selama penugasan. Oleh karena itu, sumber daya manusia di kantor akuntan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam suatu organisasi (Ernawati et al., 2014). Pencapaian KAP yang profesional sangat bergantung pada kinerja auditor. Kinerja auditor merupakan hasil kerja yang

diperoleh auditor dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan, dan menjadi salah satu tolak ukur untuk menilai kualitas pekerjaan. Kinerja auditor adalah hasil kerja yang dicapai auditor dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya, dan menjadi salah satu tolak ukur yang digunakan untuk menentukan baik tidaknya suatu pekerjaan atau sebaliknya. Kinerja auditor menjadi perhatian utama bagi klien dan masyarakat ketika mengevaluasi hasil audit yang dilakukan. Profesi sebagai auditor pada Kantor Akuntan Publik (KAP) merupakan profesi dan lembaga yang dipercaya oleh badan hukum seperti perusahaan jasa dan manufaktur maupun masyarakat umum, guna menunjang profesionalismenya sebagai pihak yang memberikan alternatif dalam bentuk jasa pelayanannya pada bidang akuntansi keuangan sehingga dalam melaksanakan tugas auditnya, auditor harus berpedoman pada standar audit yang ditetapkan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI), yakni standar umum, standar pekerjaan lapangan, dan standar pelaporan. Standar umum merupakan cerminan kualitas pribadi yang harus dimiliki oleh seorang auditor yang mengharuskan auditor itu sendiri untuk memiliki keahlian dan pelatihan teknis yang cukup dalam melaksanakan prosedur audit. Sementara itu, Standar Pekerjaan Lapangan dan Standar Pelaporan mengatur pengumpulan data dan kegiatan lain yang dilakukan auditor selama audit dan mewajibkan auditor untuk melaporkan laporan keuangan yang telah diaudit secara keseluruhan (Elfarini, 2012). Kepercayaan yang besar dari pengguna laporan keuangan auditan dan bentuk jasa lain yang diberikan auditor kepada Kantor

Akuntan Publik merupakan masalah yang pada akhirnya mengharuskan auditor Kantor Akuntan Publik (KAP) untuk fokus pada kualitas audit dan kualitas layanan yang mereka berikan. . Untuk meminimalkan keraguan terhadap kualitas audit oleh pengguna jasa audit, setelah banyak skandal yang melibatkan banyak KAP, semakin sedikit pertanyaan yang diajukan oleh auditor KAP. Pentingnya menjaga kualitas audit dan kualitas pelayanan agar terciptanya kepercayaan publik terhadap keakuratan dan validitas laporan

keuangan auditan yang diterbitkan oleh auditor, tentu sudah menjadi kewajiban bagi para akuntan publik untuk menjaga dan meningkatkan kualitas auditnya. Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) merupakan tolok ukur pemeriksaan akuntan publik dalam mengontrol seluruh hak yang bersangkutan dengan penugasan dan independensi dalam sikap dan mental. Namun selain standar audit, akuntan publik juga harus mematuhi kode etik profesi yang mengatur perilaku akuntan publik dalam menjalankan praktek profesinya, kompetensi dan kehati-hatian profesional, kerahasiaan, perilaku profesional, serta standar teknis bagi seorang auditor dalam menjalankan profesinya (Dewi dan Putu, 2018).

Kantor Akuntan publik (KAP) mempunyai peran penting terutama dalam peningkatan kualitas dan kredibilitas informasi keuangan atau laporan keuangan suatu entitas. Dalam hal ini, profesi akuntan publik mengasumsikan opini publik atas laporan keuangan entitas, sehingga tanggung jawab akuntan publik adalah untuk menyatakan opini atau opini atas laporan atau informasi keuangan entitas, yang penyajiannya menjadi tanggung jawab manajemen.

Agoes dkk 2018:48). Kepercayaan pada auditor menuntut auditor untuk fokus pada kualitas audit yang dihasilkan.

Perkembangan Kantor Akuntan Publik (KAP) Malang saat ini mengalami pertumbuhan jumlah yang pesat dan persaingan yang ketat. Dasar pengembangan jumlah KAP di Kota Malang adalah untuk mengimbangi pertumbuhan perusahaan jasa dan manufaktur yang semakin banyak. Adanya persaingan antar KAP di Kota Malang menuntut setiap lembaga KAP untuk memperhatikan profesionalisme lembaga, kinerja auditor dan kualitas audit agar memiliki predikat yang baik di benak masyarakat. Hasil audit yang berkualitas dapat menjamin terjalinnya hubungan kerjasama yang baik antara pengguna jasa audit (klien) dengan KAP itu sendiri. Pada penelitian ini peneliti memilih Kantor Akuntan Publik X yang beralamat di Jl. Raya Belimbing Indah No.46,

Pandanwangi, Kec Belimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Kantor Akuntan Publik X atau yang disebut “KAP MWA” adalah KAP persekutuan yang dipimpin oleh Moh. Wildan, CA., M.Ak., CPA. bersama rekan pimpinan Adi Darmawan Ervanto., SE., M.Ak., Ak., CA., CPA. Perusahaan ini memiliki klien yang cukup banyak dan mewakili berbagai industri, bank/bank pengkreditan rakyat (BPR/S), Badan Layanan Umum (BLU/BLUD), Entitas NirlSEDANGKANaba dan jenis klien khusus lokal lainnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang peran kepuasan klien atas jasa audit dan kualitas pelayan kantor akuntan publik, yang dituangkan kedalam skripsi dengan judul : “Peran Kepuasan Klien Atas Jasa Audit Dan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kantor Akuntan Publik X”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah peneliti uraikan diatas, maka terumuskan aspek penting yang akan dijadikan sebagai dasar pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana peran kepuasan klien atas jasa audit dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Akuntan Publik X ?

1.3. Tujuan dan Sasaran

1.3.1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan klien atas jasa audit dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Akuntan Publik X, serta upaya yang dilakukan Kantor Akuntan Publik X agar predikatnya sebagai sebuah lembaga akuntansi keuangan, tetap menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan setiap klien yang menggunakan jasa konsultasi dibidang akuntansi dan perpajakan.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mampu memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan memiliki keterkaitan. Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yang secara umum diklasifikasikan kedalam dua kategori yaitu :

1.4.1. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan informasi kepada berbagai pihak tentang pentingnya kualitas pelayanan sebagai tolok ukur untuk dapat mempertahankan setiap klien agar terus melanjutkan hubungan kerjasama dengan lembaga terkait dalam hal ini Kantor Akuntan Publik (KAP), sebagai lembaga yang memberikan jasa pelayanan di bidang akuntansi keuangan dan perpajakan. Manfaat lain dari pada penelitian ini juga berfungsi sebagai informasi tambahan kepada pihak pengelola Kantor Akuntan Publik X (KAP MWA) di Kota Malang agar terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas tenaga kerjanya serta menerapkan sistem kerja yang baik sebagai lembaga akuntan publik profesional yang mengutamakan kualitas.

1.4.2. Manfaat Akademis

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti agar lebih mendalami pengetahuan peneliti tentang proses audit laporan

keuangan perusahaan jasa dan manufaktur, mengetahui sistem kerja yang ada di Kantor Akuntan Publik (KAP) serta bagaimana strategi Kantor Akuntan Publik untuk tetap mempertahankan hubungan kerjasama dengan kliennya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan dan bahan pertimbangan bagi peneliti lainnya untuk melakukan penelitian lanjutan dengan mengembangkan substansi masalah yang ada namun dengan menggunakan sudut pandang yang berbeda. Diharapkan juga agar peneliti lainnya tidak memplagiat penelitian ini secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Haryono Jusup. 2014. *Auditing (Pengauditan Berbasis ISA)*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Abdul, Halim. (2015). *Auditing : Dasar – Dasar Audit laporan Keuangan* , Edisi Kelima, Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN.
- Agoes, Sukrisno. 2017. *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik*. Jakarta: Salemba Empat
- Amir Abadi Jusuf. 2017. *Jasa Audit dan Assurance 2: Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Salemba Empat.
- AAA *Financial Accounting Standard Committee* (2000), “*Commentary: SE C Auditor Independence Requirements*”, *Accounting Horizons* Vol. 15 No. 4 December 2001, hal 373-386.
- Amin Widjaja Tunggal. 2010. *Teori dan Praktek Auditing*. Jakarta: Harvarindo., Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Arens, A.A., dan J.K Loebbecke. 2013. *Auditing*, Buku Satu. Diterjemahkan oleh Amir Abadi Jusuf. Jakarta: Salemba Empat.
- Agoes, Sukrisno. 2012. “*Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik*”. Jilid 1, Edisi 4, Jakarta: Salemba empat.
- Arens Alvin A, Elder Randal J, Beasley Mark S, Amir Abadi Jusuf. 2015. *Auditing dan Jasa Assurance*. Jilid 1. Edisi Keduabelas. Jakarta: Salemba Empat.
- Bodnar, George H, Hopwood Wiliam S. 2013. *Accounting Information System*, Terjemahan A.A Jusuf dan R.M Tambunan, (ed) ke enam. Jakarta: Salemba Empat
- Bastian, Indra. 2014. *Audit Sektor Publik*, Edisi ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Bancin, J. E. S. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK HSBC INDONESIA CABANG MEDAN*.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Ikatan Akuntan Indonesia (IAI).2016.*Standar Akuntansi Keuangan revisi 2016*.Salemba Empat. Jakarta.

- Kamayanti, A., Sokarina A., Lutfillah, N.Q., Briando, B., Ekasari, K., Suhendri, H., Darmayasa, I.N. (2022). *Metodologi Paradigma Nusantara*. Cetakan ke I : Pebruari 2022. Malang, Jatim : Penerbit Peneleh.
- Kieso dan Weygandt. 2011. *Intermediate Accounting* edisi tahun 2011. Jakarta: Erlangga.
- Komite SPAP Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), (2001). *Standar Profesional Akuntan Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurnia, W., Khomsiyah, K., & Sofie, S. (2014). *Pengaruh Kompetensi, Independensi, Tekanan Waktu, dan Etika Auditor terhadap Kualitas Audit*. *Jurnal Akuntansi Trisakti*, 1(2), 49-67.
- Kotler, Philip (2004). *Marketing Management, The Millenium Edition*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Marsely, M. M. M. (2017). *PENGARUH KUALITAS AUDIT TERHADAP KEPUASAN KLIEN*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Airlangga*, 27(2), 41-55.
- Mulyadi. 2014. *Auditing*. Edisi keenam. Jakarta: Salemba Empat
- Mufidah, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kereta Api Kutojaya Utara Kelas Ekonomi (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto)*.
- Mulyanti, K. (2011). *Pengaruh Kualitas Teknis dan Kualitas Fungsional terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Bukopin Cabang Bekasi)*. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 5(1), 51-70.
- Nur, A. M., & Ali, A. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Pada Koperasi Kredit Pintu Air Cabang Makassar*. *JURNAL PENKOMI KAJIAN PENDIDIKAN DAN EKONOMI*, 3(2), 86-92.
- Publik, I. A. I. K. A. (2001). *Standar Profesional Akuntan Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti 2006:20 Erwanto, F. V. (2017). *Peran Customer Service Dalam Pelayanan Proses Transaksi Tabungan Junio Di Bank Bri Kantor Cabang Waru Sidoarjo (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya)*.
- Suindari, N. M., Suardikha, I. M. S., & Ratnadi, N. M. D. (2017). *Pengaruh Kualitas Audit Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik Di Bali*. *Buletin Studi Ekonomi*, 65-77.