

PENGARUH KUALITAS AUDIT, SKEPTISISME AUDITOR PADA KEPUASAN AUDITEE DI KANTOR AKUNTAN PUBLIK DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2020

Supardi^{1*}, Maria Magdalena Pur Dwiastuti²

^{1,2} STIE Nusa Megarkencana, Jl. A.M. Sangaji, Cokrodiningratan, Jetis, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55233, Indonesia

Email : ¹ supardistienusa60@gmail.com*, ² mariastienus@gmail.com

*Penulis Korespondensi

Artikel Info

Diterima : 22-12-2021

Direvisi : 28-4-2022

Disetujui: 10-5-2022

Publikasi : 31-05-2022

Kata Kunci:

Kualitas Audit, Skeptisisme Auditor, Kepuasan Auditee

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk menguji apakah skeptisisme auditor serta kualitas audit mempengaruhi pada kepuasan *auditee*. Seperti yang kita ketahui, di zaman yang sudah mengglobal seperti sekarang ini, masyarakat meminta pada auditor untuk meningkatkan kualitas kinerjanya. Selain itu, di organisasi pemerintah auditor eksternal sangat berperan dan memiliki tanggung jawab dalam menjamin sumber daya umum yang ekonomis, efisien dan efektif, guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berwibawa dan jauh dari korupsi. Oleh sebab itu, auditor wajib memenuhi standar Kualitas Audit yang mereka miliki guna menjalankan tugasnya didalam melaksanakan proses pengauditan dengan benar agar diperoleh hasil yang memuaskan. Penelitian dengan Subyek perusahaan *auditee* yang berada di seluruh Kantor Akuntan Publik di Yogyakarta. Sedangkan yang menjadi obyek penelitian yaitu skeptisisme auditor, kepuasan *auditee* dan kualitas audit. Sampel yang dipake adalah perusahaan *auditee* yang berjumlah sebesar 258. Sedangkan data dikumpulkan menggunakan *Quesionare*. Pengujian hipotesis yang dipakai dalam menganalisis permasalahan yaitu *Structural Equation Modeling*. Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa kualitas audit dan skeptisisme auditor mempengaruhi pada kepuasan *auditee*.

Keywords:

Audit quality, Auditor skepticism, Auditee satisfaction

The Effect of Audit Quality, Auditor's Skepticism on Auditee Satisfaction in the Yogyakarta Special Region Public Accounting Office in 2020

Abstract

This study aims to test whether auditor skepticism and audit quality affect auditee satisfaction. As we know, in today's globalized era, people ask auditors to improve the quality of their performance. In addition, in government organizations, external auditors have a very important role and responsibility in ensuring that public resources are economical, efficient and effective, in order to realize authoritative governance that is far from corruption. Therefore, auditors are required to meet their Audit Quality standards in order to carry out their duties in carrying out the auditing process correctly in order to obtain satisfactory results. Research with the subject of auditee companies located in all Public Accounting Firms in Yogyakarta. Meanwhile, the object of research is auditor skepticism, auditee satisfaction and audit quality. The sample used is the auditee company totaling 258. While the data is collected using a questionnaire. Hypothesis testing used in analyzing the problem is Structural Equation Modeling. From the results of the analysis, it can be seen that audit quality and auditor skepticism affect auditee satisfaction.

How to cite :

Supardi, & Dwiastuti, M. M. (2022). Pengaruh Kualitas Audit, Skeptisisme Auditor pada Kepuasan Auditee di Kantor Akuntan Publik Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020 . *JRAMB*, 8(1), 14-21. Doi: <https://doi.org/10.26486/jramb.v8i1.2167>



: <https://doi.org/10.26486/jramb.v8i1.2167>

URL

: <https://ejournal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/akuntansi/index>

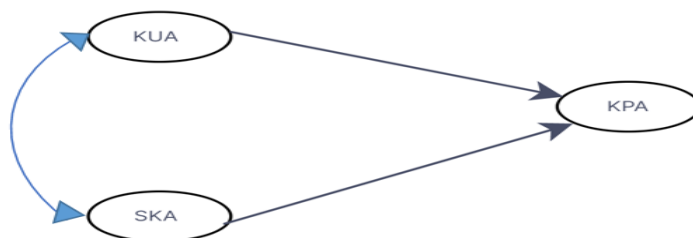
Email

: jramb@mercubuana-yogya.ac.id

PENDAHULUAN

Good Corporate Governance adalah susunan aturan yang terkait hubungan antara manajer, pemegang saham, kreditur, pemerintah, karyawan serta para pemangku kepentingan sesuai dengan hak dan tanggung jawabnya masing-masing (FCGI dalam Utami & Wulandari, 2021). Konsep *corporate governance* ditujukan untuk tercapainya transparansi didalam pengelolaan kekayaan perusahaan bagi semua pengguna *financial statements*. Di era globalisasi ini, dunia *auditing* mengalami perkembangan yang pesat dan sangat dibutuhkan. Oleh karena itu, peran auditor jasa sangat dibutuhkan, khususnya produk jasa dari para auditor. Kotler dalam Rad et al.(2016) mendefinisikan bahwa kepuasan didapatkan setelah membandingkan hasil atau kinerja yang didapatkan dengan apa yang menjadi diharapkan. Kepuasan *auditee* sama dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah konstruksi yang kompleks dengan berbagai macam metode atau cara agar dapat mendefinisikannya. Secara normatif, hasil kinerja seorang auditor harus dapat memuaskan *auditeenya*, untuk itu auditor harus memiliki kualitas audit dan skeptisisme yang baik selanjutnya akan menghasilkan hasil kinerja yang baik sehingga *auditee* menjadi puas.

Menurut Dwekat et al.,(2018), Muhayoca & Ariani, (2017) kualitas audit diartikan sebagai aspek pribadi para pekerja yang dimungkinkan mereka untuk mencapai hasil kinerja unggul. Sedangkan skeptisisme auditor menurut Alexeyeva, (2019), menyatakan bahwa auditor tidak boleh menganggap manajemen sebagai personal yang tidak jujur namun juga tidak boleh menganggap bahwa manajemen sebagai personal yang tidak diragukan lagi kejujurannya. Menurut penelitian Iskandar, Rahmat, & Ismail (2010) yang bertujuan menganalisis apakah kualitas audit mempengaruhi pada kepuasan *auditee* dengan jumlah sampel yang dipergunakan sebesar 256 *auditee* diperoleh hasil bahwa kualitas audit mempengaruhi kepuasan *auditee*. Penelitian Ohman & Hackner (2012) bertujuan untuk mengetahui apakah skeptisisme auditor berpengaruh pada kepuasan *auditee* diperoleh hasil bahwa skeptisisme auditor mempengaruhi pada kepuasan *auditee*. Berdasarkan pra survey yang telah penulis laksanakan pada 62 *auditee* guna mengukur kepuasan *auditee* dari aspek kualitas audit dan skeptisisme auditor memperoleh hasil bahwa kepuasan *auditee* tergolong sedang dengan rata-rata skor 2.68. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan *auditee* dari aspek kualitas audit dan skeptisisme dari auditor Kantor Akuntan Publik di Yogyakarta masih tergolong sedang. Dari hasil pra survey yang telah penulis lakukan menunjukkan pentingnya upaya peningkatan kepuasan *auditee* melalui variabel kualitas audit dan skeptisisme auditor. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas audit dan pengaruh skeptisisme auditor pada kepuasan *auditee*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa informasi empiris guna menyusun kebijakan untuk meregulasi auditor Kantor Akuntan Publik, sehingga kualitas audit, dan skeptisisme auditor dapat memberikan kepuasan *auditee*. Sedangkan bagi *auditee*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris ada tidaknya pengaruh kualitas audit, dan skeptisisme auditor pada kepuasan *auditee* di Kantor Akuntan Publik di Yogyakarta. Kerangka kerja yang digunakan untuk menilai secara empiris apakah kualitas audit dan skeptisisme auditor mempengaruhi kepuasan *auditee* ditunjukkan pada Gambar 1:



Gambar 1. Kerangka Kerja

Keterangan :

- KUA : Kualitas Audit
- SKA : Skeptisisme Auditor
- KPA : Kepuasan *Auditee*

Sedangkan hipotesis yang dipergunakan terdiri dari:

H1 : Kualitas audit mempengaruhi pada kepuasan *auditee*

H2 : Skeptisisme auditor mempengaruhi pada kepuasan *auditee*

METODE

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas audit, skeptisisme auditor, dan kepuasan *auditee*. Populasi penelitian adalah seluruh perusahaan *auditee* yang berasal dari 12 Kantor Akuntan Publik di Yogyakarta dengan jumlah *auditee* 786. Hasil perhitungan sampel menggunakan rumus yang diungkapkan oleh Isaac dan Michael dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 258 *auditee*. Penelitian ini menggunakan alat analisis inferensial *Structural Equation Modeling* (SEM). Paradigma dalam penelitian ini adalah kualitas audit dan skeptisisme auditor mempengaruhi kepuasan *auditee* (Hakim & Omri, 2015). Jika ditulis secara matematis sebagai berikut :

$$KPA = F1(KUA, SKA) \quad (1)$$

Paradigma dalam penelitian ini adalah :

$$KPA = \gamma y11 KUA + \gamma y12 SKA + \varepsilon 1 \quad (2)$$

Dimana :

K U A : Kualitas audit

S K A : Skeptisisme auditor

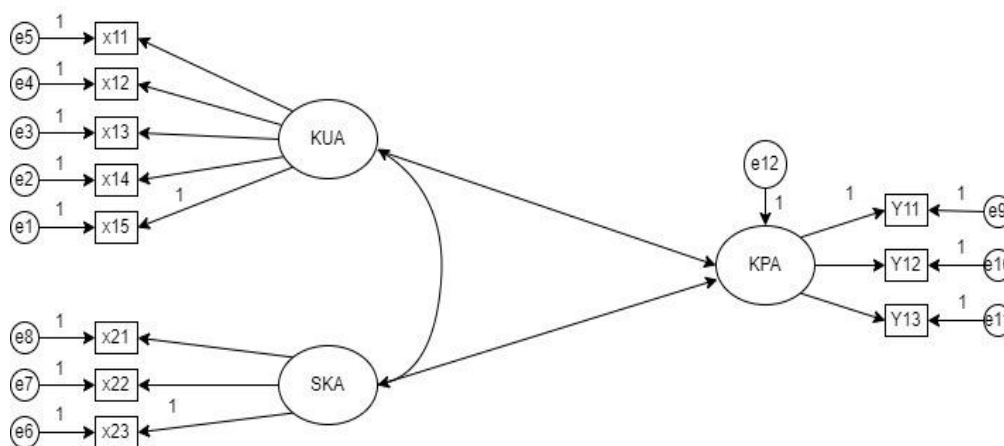
K P A : Kepuasan *auditee*

γ : Koefisien jalur eksogen-endogen

ε : Kesalahan Struktural

1. Model Struktural

Sehingga model struktural didalam penelitian ini adalah :



Gambar 2. Model Struktural

Nilai- nilai parameter model jalur di atas, khususnya nilai dari koefisien jalur proses ditentukan memakai statistik software AMOS 4.01 (Analisis Struktur Momen).

2. Analisis Model Persamaan Struktural

a. Uji Kesesuaian

Nilai cut off yang digunakan dalam uji kesesuaian didalam penelitian ini disajikan dengan Tabel 1 sebagai berikut (Supriyatin et al., 2019; Sutopo et al; 2017).

Tabel 1. Indikator Uji kesesuaian

No	Indikator Uji Kesesuaian	Cut Off	Informasi
1	Statistik	$P > 0.05$, tidak signifikan	Baik
2	Indeks Kesesuaian	≥ 0.90	Baik
3	Root Mean Square Error of Approximation, R M S E A	< 0.08	Baik
4	Indeks Kesesuaian Komparatif, CFI	> 0.97	Baik
5	Indeks	> 0.97	Baik

b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis didalam penelitian ini adalah:

$H_0 : = 0$ Variabel eksogen tidak mempengaruhi pada variabel endogen

$H_a : = 0$ Variabel eksogen mempengaruhi pada variabel endogen

Uji hipotesis menggunakan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $p >$ dari taraf signifikansi (5%), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika nilai $p <$ dari taraf signifikansi (5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

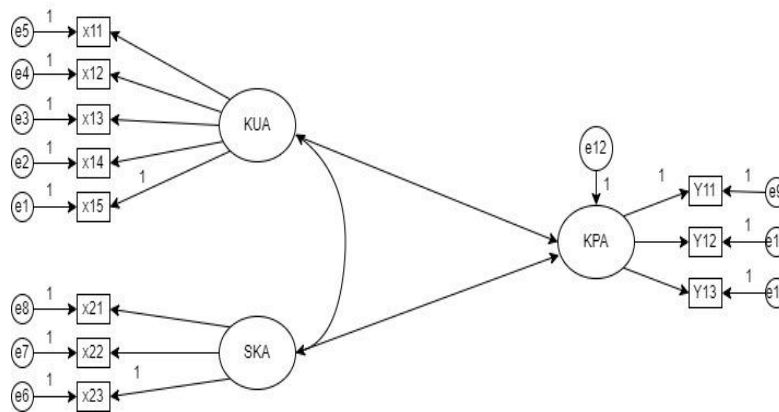
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil analisis penelitian disajikan berupa model data uji kecocokan dan uji hipotesis:

1. Uji Kecocokan Model

Data penelitian diolah untuk menguji kesesuaian model SEM seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3 berikut ini.



Gambar 3. Hasil Uji Kecocokan Model Penuh SEM

Tabel 2. Hasil Uji Kecocokan Model

Parameter	Cut Off	Nilai	Informasi
Probabilitas Chi Square	≥ 0.05	0.000	Cukup
C MIN/DF	≤ 2.00	2.536	Baik
R M S E A	≤ 0.08	0.077	Baik
G F I	≥ 0.90	0.931	Baik
A G F I	≥ 0.90	0.889	Marjinal
T L I	≥ 0.95	0.889	Marjinal
C F I	≥ 0.95	0.917	Marjinal

Sumber : Data Primer yang telah diproses, 2021.

Hasil uji kecocokan model yang ditampilkan dalam Tabel 2 tersebut di atas menunjukkan sebagian besar parameter-parameter model masuk dalam kategori marginal dan baik. Didalam penelitian ini kombinasi konstruksi eksogen dan endogen dapat melengkapi model persamaan struktural yang memenuhi persyaratan pemodelan. Nilai dari probabilitas, AGFI, TLI, dan CFI, masih kurang dari nilai rekomendasi. Dengan demikian perlu melihat kriteria fit lainnya yaitu CMIN/DF dan RMSEA guna melihat kesesuaiannya. Berdasarkan hasil uji kecocokan model di atas, CMIN/Nilai DF adalah 2.536 sedangkan nilai RMSEA adalah 0.077 hal ini berarti bahwa fit model sesuai dengan nilai yang direkomendasikan, artinya dalam model struktural lengkap ada kecocokan antara kerangka teoritis dibangun dan hasil observasi empiris. Dengan demikian, model penelitian ini memiliki cukup cocok.

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian didasarkan pada nilai *Critical Ratio* (CR) dari hasil Uji Bobot Regresi pada SEM yang ditampilkan dalam Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Hasil Estimasi Pemodelan Persamaan Struktural Standar

Hubungan Variabel	Estimasi	C.R	P value	Informasi
KPA <--- KUA	0,449	4,300	0,000	Signifikan
KPA <--- SKA	0,698	6,003	0,000	Signifikan

Sumber : Data primer yang telah diproses, 2021

Berdasarkan Tabel 3, hasil pengujian hipotesis adalah :

- Pengaruh kualitas audit pada kepuasan *auditee*
Hasil analisis SEM menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,449 dengan nilai C.R. 4.300 dan $p = 0,000$. Pada taraf signifikansi (α) 5%, nilai p adalah $0,000 < 0,05$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas audit mempengaruhi pada kepuasan *auditee*.
- Pengaruh skeptisisme auditor pada kepuasan *auditee*
Hasil analisis SEM menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,698 dengan nilai C.R. 6,003 dan $p = 0,000$. Pada taraf signifikansi (α) 5%, nilai p adalah $0,006 < 0,05$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel skeptisisme auditor mempengaruhi pada kepuasan *auditee*.

Pembahasan

Berikut ini pembahasan pengaruh kualitas audit pada kepuasan *auditee*, dan pengaruh skeptisisme auditor pada kepuasan *auditee*.

Pengaruh Kualitas Audit pada Kepuasan *Auditee*

Kualitas audit merupakan persepsi dari *auditee* terhadap kualitas hasil audit oleh auditor di Kantor Akuntan Publik tempat auditor menjalankan tugasnya. Indikator yang digunakan adalah pengalaman auditor, reputasi auditor, sikap responsive auditor terhadap kemauan *auditee*, dan independensi, dalam hal ini bebas dan tidak memihak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas audit mempengaruhi kepuasan *auditee*. Hal ini terjadi karena auditor mempunyai pengalaman yang banyak dan reputasi baik. Kondisi ini dapat meningkatkan kualitas audit dan selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan *auditee*, sehingga para auditor dituntut untuk meningkatkan pengalaman dan reputasinya. Penyebab lain dari pengaruh ini adalah karena auditor sangat responsif terhadap kemauan *auditee*. Responsivitas auditor dapat meningkatkan kualitas audit dan selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan *auditee*, oleh karena itu auditor diminta untuk selalu merespon kemauan *auditee*. Selain itu, sikap auditor yang bebas dan tidak memihak dapat meningkatkan kualitas audit dan selanjutnya akan meningkatkan kepuasan *auditee*. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas audit mempengaruhi pada kepuasan *auditee* dan mendukung hasil penelitian dari Iskandar, Rahmat, & Ismail (2010) yang menyatakan bahwa kualitas audit mempengaruhi pada kepuasan *auditee*.

Pengaruh Skeptisisme Auditor pada Kepuasan *Auditee*

Skeptisisme auditor merupakan persepsi perusahaan *auditee* terhadap skeptis yang dimiliki auditor dalam melaksanakan pekerjaannya. Indikator dari skeptisisme auditor adalah sikap auditor dalam melakukan penugasan audit dan sikap auditor terhadap kejujuran manager perusahaan *auditee*. Skeptisisme profesional mencakup pikiran yang selalu mempertanyakan dan melakukan evaluasi secara kritis terhadap bukti audit. Auditor tidak boleh menganggap bahwa manager yang diperiksa tidak jujur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel skeptisisme auditor mempengaruhi dan dapat meningkatkan kepuasan *auditee*. Hal ini terjadi karena auditor selalu mencari dan mengevaluasi bukti-bukti pendukung dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Kondisi ini dapat meningkatkan skeptisisme auditor dan selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan *auditee*, untuk itu auditor dituntut untuk selalu mencari dan mengevaluasi bukti-bukti pendukung dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Anggapan auditor terhadap tingkat kejujuran manager pada perusahaan *auditee* juga mempengaruhi kepuasan *auditee*. Auditor tidak boleh meragukan kejujuran manager pada perusahaan *auditee*, hal ini akan berpengaruh terhadap skeptisisme auditor dan selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan *auditee*. Penelitian ini membuktikan skeptisisme auditor mempengaruhi pada kepuasan *auditee*. Hasil ini mendukung hasil penelitian Ohman & Hackner (2012) yang menyatakan bahwa skeptisisme auditor mempengaruhi pada kepuasan *auditee*.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah variabel kualitas audit mempengaruhi kepuasan *auditee*, dan variabel skeptisisme auditor juga mempengaruhi pada kepuasan *auditee*. Saran bagi peneliti selanjutnya agar daerah penelitian diperluas tidak hanya di Yogyakarta namun juga di kota besar lainnya yang ada di Indonesia. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain di luar model. Saran bagi Pemerintah dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk merumuskan kebijakan untuk mengatur akuntan publik agar kualitas audit, skeptisisme auditor bisa dipantau sehingga bisa meningkatkan kepuasan *auditee*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Wijaya, I., & Yulyona, M. T. (2017). Does Complexity Audit Task, Time Deadline Pressure, Obedience Pressure, and Information System Expertise Improve Audit Quality? *International Journal of Economics and Financial Issues*, 7(3), 398–403. <http://www.econjournals.com>
- Ahmed, M. I., & Che-Ahmad, A. (2016). Effects of corporate governance characteristics on audit report lags. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(7Special Issue), 159–164.
- Alexeyeva, I. (2019). Individual auditor competences and the pricing of audit services. *International Journal of Accounting, Auditing and Performance Evaluation*, 15(2), 191–218. <https://doi.org/10.1504/IJAAPE.2019.099147>
- Behn, B. ., Carcello, J. ., & Hermanson, R. . (1997). The Determinants of Audit Client Satisfaction Among Clients of Big 6 Firms. *Accounting Horizons*, 11(1), 7–24.
- De Ruyter, K., Wetzels, M., & Bloemer, J. (1998). On the relationship between perceived service quality, service loyalty and switching costs. *International Journal of Service Industry Management*, 9(5), 436–453. <https://doi.org/10.1108/09564239810238848>
- Dwekat, A., Abdeljawad, I., & Mardawi, Z. (2018). Corporate governance and auditor quality choice: Evidence from Palestinian corporations. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 8(2), 47–53. <http://www.econjournals.com>
- Ferdinand, Agusty. 2014. *Struktural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen : Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis dan Disertasi Doktor*. BP Undip, Semarang.
- Gamayuni, R. R. (2018a). Factors affecting internal audit function effectivity (internal auditor competence and objectivity, management support and organisation culture) at local

- government. *International Journal of Monetary Economics and Finance*, 11(3), 179–191. <https://doi.org/10.1504/IJMEF.2018.093786>
- Gamayuni, R. R. (2018). The effect of internal auditor competence and objectivity, and management support on effectiveness of internal audit function and financial reporting quality implications at local government. *International Journal of Economic Policy in Emerging Economies*, 11(3), 248–261. <https://doi.org/10.1504/IJEPEE.2018.093951>
- Ghozali, I. (2011). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square. Edisi Ketiga*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hakim, I. H., & Omri, M. A. B. (2015). Auditor quality and tax management: Evidence from Tunisian companies. *International Journal of Managerial and Financial Accounting*, 7(2), 151–171. <https://doi.org/10.1504/IJMFA.2015.071200>
- Homayoun, S., & Hakimzadeh, M. (2017). Audit Fee and Audit Quality: An Empirical Analysis in Family Firms. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 7(2), 469–476. <http://www.econjournals.com>
- Ismail, I., Haron, H., Ibrahim, D. N., & Isa, S. M. (2006). Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms: Perceptions of Malaysian public listed companies. *Managerial Auditing Journal*, 21(7), 738–756. <https://doi.org/10.1108/02686900610680521>
- Iskandar, T.M., Rahmat, M.M., and Ismail, H. 2010. "The Relationship Between Audit Client Satisfaction and Audit Quality Attributes: Case of Malaysian Listed Companies". *Int. Journal of Economics and Management*, Vol.4 No. 5, pp. 155–180.
- Institut Akuntan Publik Indonesia.(2011). *Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP)*, <http://www.IAPI.or.id/Januari 2020>.
- Institut Akuntan Publik Indonesia. (2018). *Kode Etik Profesi Akuntan Publik Indonesia*. <http://www.IAPI.or.id/Januari 2020>.
- Kheng, L. ., Mahamad, O., Ramayah, T., & Mosahab, R. (2010). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, 2(2), 57–66.
- Mohd-Nassir, M. D., Mohd-Sanusi, Z., & Ghani, E. K. (2016). Effect of brainstorming and expertise on fraud risk assessment. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(4), 62–67.
- Muhayoca, R., & Ariani, N. E. (2017). Pengaruh Teknik Audit Berbantuan Komputer, Kompetensi Auditor, Independensi, dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Audit (Studi Pada Auditor BPK RI Perwakilan Provinsi Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 2(4), 1.
- Ningsih, F., & Nadirsyah. (2017). Pengaruh Independensi, Skeptisisme Profesional Auditor, Penerapan Standar Audit, dan Etika Audit Terhadap Kualitas Hasil Audit. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 2(3), 48–58.
- Ohman, P., & Hackner, E. (2012). Client satisfaction and usefulness to external stakeholders from an audit client perspective. *Managerial Auditing Journal*, 27(55), 477–499.
- Popoola, O. M. J., Che-Ahmad, A. B., Samsudin, R. S., Salleh, K., & Babatunde, D. A. (2016). Accountants' capability requirements for fraud prevention and detection in Nigeria. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(4).
- Pringviriyana, N., Fadzil, F. H., & Ismail, S. (2015). Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Thailand's Audit Firms. *International Journal of Management and Applied Science*, 1(5), 34–40.
- Rad, S. E. M., Salehi, H., & Pour, H. A. (2016). The Impact of Audit Quality and Ownership Structure on Earnings Management of Listed Firms on Tehran Stock Exchange. *International Business Management*, 10(10), 1827–1832.
- Ruyter, K., Wetzels, M., and Bloemer, J. 1998. "On the Relationship Between Perceived Service Quality, Service Loyalty and Switching Costs". *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 9 No. 5, pp. 436-453, doi: 10.1108/09564239810238848.

-
- Supriyatin, E., Ali Iqbal, M., & Indradewa, R. (2019). Analysis of auditor competencies and job satisfaction on tax audit quality moderated by time pressure (case study of Indonesian tax offices). *International Journal of Business Excellence*, 19(1), 119–136. <https://doi.org/10.1504/IJBEX.2019.101711>
- Sutopo, B., Sutaryo, & Christian, Y. (2017). Empirical study of the determinants on audit reporting timeliness: Evidence from Indonesia. *International Journal of Trade and Global Markets*, 10(4), 303–313. <https://doi.org/10.1504/IJTGM.2017.090272>
- Takiah, M. I., Mohd. Mohid, R., & Hashanah, I. (2010). The relationship between audit client satisfaction and audit quality attributes : Case of Malaysian Listed Companies. *International Journal of Economics and Management*, 4(1), 155–180.
- Utami, E. S., & Wulandari, I. (2021). Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance terhadap Nilai Perusahaan. *JRAMB Vol 7 (2)*, 206-211. DOI: <https://doi.org/10.26486/jramb.v7i2.2194>
- Zhang, X., & Feng, Y. (2009). The Impact of Customer Relationship Marketing Tactics On Customer Loyalty — Within Swedish Mobile Telecommunication Industry. *Journal of International Marketing*.