UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PRIORITAS PERBAIKAN SERVICE PERFORMANCE KANTOR AKUNTAN PUBLIK PADA PROSES AUDIT EKSTERNAL DENGAN
MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
Ulyando Pancarian Josua Pranata, Rika Fatimah P.L., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **x**
ABSTRAK ..... **xi**
ABSTRACT ..... **xii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Pertanyaan Penelitian 4
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
1.6 Lingkup Penelitian 6
BAB II LANDASAN TEORI **7**
2.1 Landasan Teori 7
2.1.1 Audit Eksternal 8
2.1.2 Kualitas Layanan (*Service Quality*) 10
2.1.3 Kinerja Layanan (*Service Performance*) 11
2.1.4 *Importance Performance Analysis* (IPA) 12
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu 14
BAB III METODE PENELITIAN **17**
3.1 Design Penelitian 17
3.2 Metode Pengumpulan Data 21
3.3 Instrumen Penelitian 23
3.4 Metode Analisis Data 26
3.4.1 Uji Validitas 26
3.4.2 Uji Reliabilitas 27

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PRIORITAS PERBAIKAN SERVICE PERFORMANCE KANTOR AKUNTAN PUBLIK PADA PROSES AUDIT EKSTERNAL DENGAN MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
Ulyando Pancarian Josua Pranata, Rika Fatimah P.L., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.4.3 Pengukuran Kinerja Layanan 27
3.4.4 *Gap Analysis* & *Importance Performance Analysis* (IPA) 28
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN 30
4.1 Profil Objek Penelitian Kantor Akuntan Publik (KAP) 30
4.2 Profil Responden dan Pengujian Instrumen Penelitian 33
4.2.1 Deskripsi Data Karakteristik dan Persebaran Responden 33
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Aspek Kepentingan 37
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Aspek Kinerja 40
4.3 Pengukuran Atribut Service Performance 42
4.4 Penentuan Prioritas Perbaikan 44
4.5 Pembahasan 50
BAB V SIMPULAN 54
5.1 Simpulan 54
5.2 Implikasi 56
5.3 Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya 57
5.4 Saran Untuk Kantor Akuntan Publik 58
DAFTAR PUSTAKA 62
LAMPIRAN 65