

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKUNTAN DAN KOMPETENSI PERPAJAKAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN LAYANAN AKUNTAN BERPRAKTIK KANTOR
JASA AKUNTAN DIMODERASI OLEH REVIEW MUTU KJA**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh
gelar Magister Akuntansi (M.Ak.)
pada Departemen Akuntansi Program Studi Magister Akuntansi**



Oleh:

RATNA MADUDARI

NPM : 23440009

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKUNTAN DAN KOMPETENSI PERPAJAKAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN LAYANAN AKUNTAN BERPRAKTIK KANTOR
JASA AKUNTAN DIMODERASI OLEH REVIEW MUTU KJA

Diajukan oleh:

Ratna Madudari

NPM.: 23440009

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING I



Dr. Nurul Aini, S.E., Ak., M.Ak., CA.

Tanggal 1-12-2025

DOSEN PEMBIMBING II



Dr. Akhmad Zainuddin, SE., Ak., M.Ak., CA.,

Tanggal 1-12-2025

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Nurul Aini, S.E., Ak., M.Ak., CA.

Tanggal 1-12-2025

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKUNTAN DAN KOMPETENSI PERPAJAKAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN LAYANAN AKUNTAN BERPRAKTIK KANTOR
JASA AKUNTAN DIMODERASI OLEH REVIEW MUTU KJA**

Diajukan oleh :

Ratna Madndari

NPM.: 23440009

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Dr. Nurul Aini, SE., Ak., M.Ak., CA

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Eva Wany, SE., M.A



Dr. Titik Inayati, SE., MM., CRA., CIIQA



Dr. Nurul Aini, SE., Ak., M.Ak., CA

**Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi**

Tanggal.....



**Dr. Nurul Aini, SE., Ak., M.Ak., CA
Ketua Program Studi**

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Tesis tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Tesis dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER AKUNTANSI) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya,
Yang membuat pernyataan



Ratna Madudari
23440009

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT, karena atas ridho dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tetap tercurahkan pada baginda Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah tesis yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKUNTAN DAN KOMPETENSI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN LAYANAN AKUNTAN BERPRAKTIK KANTOR JASA AKUNTAN DIMODERASI OLEH REVIEW MUTU KJA” ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehubungan dengan terselesaikannya penelitian ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si., selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Dra. Ec. Pratiwi Dwi Karjati, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan kemudahan dalam proses studi.
3. Dr. Nurul Aini, S.E., Ak., M.Ak., selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan kemudahan dalam proses studi.

4. Dr. Nurul Aini, S.E., Ak., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing I (kesatu) yang telah dengan sabar membimbing, memberi arahan, saran, koreksi, serta motivasi dalam penyusunan tesis ini.
5. Dr.Akhmad Zainuddin.,SE.,Ak.,M.Ak.,CA., selaku Dosen Pembimbing II (kedua) yang telah dengan sabar membimbing, memberi arahan, saran, koreksi, serta motivasi dalam penyusunan tesis ini.
6. Kepada Suamiku dan anak – anakku, yang telah memberi dukungan, untuk kasih sayang, doa dan kepercayaan yang tak pernah putus.
7. Seluruh narasumber yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk wawancara , mengisi kuisisioner penelitian
8. Kepada teman teman jurusan magister akuntansi UWKS Angkatan 2023 dan seluruh team staf KJA Ratna Madudari, di Malang yang telah mensupport selama penulis kuliah sampai penulisan tesis ini.

Semoga amal baik mereka mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari adanya keterbatasan pengetahuan, referensi, dan pengalaman dalam menyelesaikan tesis ini. penulis menerima saran dan masukan untuk menyempurnakan tesis ini. dan semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak kedepannya untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, 06 Desember 2025

Ratna Madudari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
b) Manfaat praktis.....	17
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Grand Theory: Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality Theory).....	19
2.1.2 Kualitas Layanan Akuntan	22
2.1.3 Kompetensi Perpajakan	24
2.1.4 Review Mutu Kantor Jasa Akuntan (KJA)	25
2.1.5 Tingkat Kepuasan Layanan Akuntan	27
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	29
2.2.1 Pengembangan Hipotesis 1: Pengaruh Kualitas Layanan Akuntan terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Akuntan	29

2.2.2	Pengembangan Hipotesis 2: Pengaruh Kompetensi Perpajakan terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Akuntan	31
2.2.3	Pengembangan Hipotesis 3: Pengaruh Kualitas Layanan Akuntan terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Akuntan Dimoderasi Review Mutu KJA	33
2.2.4	Pengembangan Hipotesis 4: Pengaruh Kompetensi Perpajakan terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Akuntan Dimoderasi Review Mutu KJA	35
2.3	Kerangka Berfikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
3.4	Definisi Operasional Variabel	40
3.5	Jenis dan Sumber Data	43
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	43
3.7	Model Persamaan Penelitian.....	44
3.8	Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN		47
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.2.1	Gambaran Umum Penelitian.	47
4.2.2	Hasil Uji Analisis Deskriptif	48
4.2.3	Frekuensi Penilaian Responden.....	49

4.3	Teknik Analisis.....	53
4.3.1	Pengujian Kualitas Data	53
4.3.2.	Evaluasi Goodness Of Inner Model	60
4.3.3.	Analisis Uji Hipotesis.....	60
4.4	Pembahasan	64
4.5	Implikasi dan Keterbatasan	78
4.5.1	Implikasi Penelitian	78
4.5.2	Keterbatasan Penelitian	86
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....		88
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....		93
LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN.....		101