

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KANTOR JASA AKUNTAN ERNIMA SUKMASARI TERHADAP KEPUASAN KLIEN

Malikhatul Lailah, Pulasna Putarta. S.E., M.Si.,AK., CA.

Abstrak

Penulisan bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Jasa Akuntan Ernima Sukmasari terhadap kepuasan klien dan mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan Kantor Jasa Akuntan Ernima Sukmasari terhadap kepuasan klien. Penulisan ini menggunakan penulisan kualitatif deskriptif. Lokasi penulisan adalah Kantor Jasa Akuntan Ernima Sukmasari (KJAES) Yogyakarta. Responden menggunakan seluruh populasi yang ada. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner, observasi dan dokumen. Lima aspek kualitas pelayanan yang dipertimbangkan adalah bukti fisik (*tangibel*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), *keterjaminan (assurance)*, dan empati (*emapthy*). Hasil penulisan ini menunjukkan bahwa variabel *tangibles* (3,78), *reliability* (4,27), *responsiveness* (3,51), *assurance* (4,33), dan *empaty* (4,17) berpengaruh positif terhadap kepuasan klien. Kualitas pelayanan (*assurance*) dengan nilai rata-rata sebesar 4,33 dengan kategori tinggi, memiliki pengaruh paling kuat dalam mempengaruhi kepuasan klien. Hal ini menunjukan kualitas pelayanan KJAES memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien.

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

SERVICE QUALITY OF THE ERNIMA SUKMASARI ACCOUNTING SERVICES OFFICE ON CLIENT SATISFACTION

Malikhatul Lailah, Pulasnaputarta. S.E., M.Si., AK., CA.

Abstract

The aim of the writing is to determine the service quality of the Ernima Sukmasri Accounting Services Office on client satisfaction and determine the significant influence of the service quality of the Ernima Sukmasri Accounting Services Office on client satisfaction. This writing uses descriptive qualitative writing. The location of writing is the Ernima Sukmasari Accounting Services Office (KJAES) Yogyakarta. Respondents used the entire existing population. Data collection methods use questionnaires, observations and documents. The five aspects of service quality that are considered are physical evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results of this paper show that the variables tangibles (3.78), reliability (4.27), responsiveness (3.51), assurance (4.33), and empathy (4.17) have a positive effect on client satisfaction. Service quality (assurance) with an average value of 4.33 in the high category, has the strongest influence in influencing client satisfaction. This shows that KJAES service quality has a significant influence on client satisfaction.

Keywords: Service Quality, Accounting Services Firm, Client Satisfaction