

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

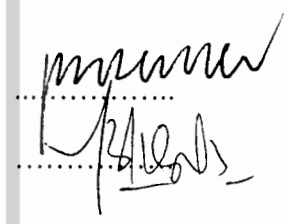
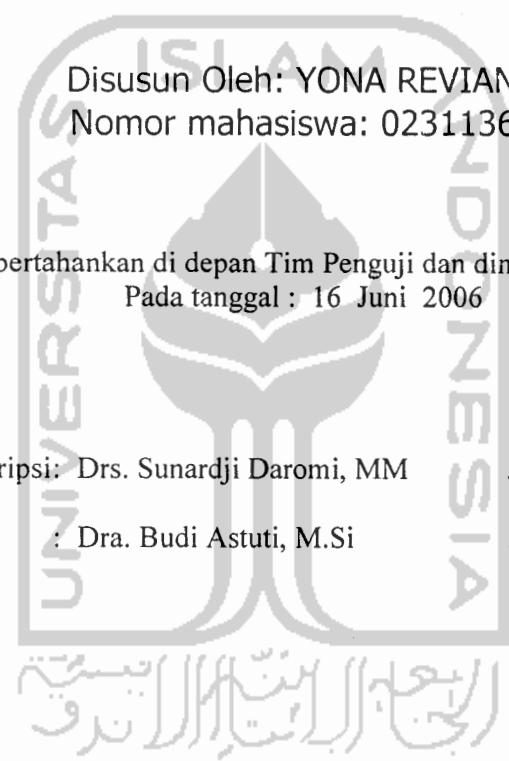
**"Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Pada
Ahass BLPT Yogyakarta**

Disusun Oleh: YONA REVIANA
Nomor mahasiswa: 02311368

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 16 Juni 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Sunardji Daromi, MM

Penguji : Dra. Budi Astuti, M.Si



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asma Ishak, M.Bus, Ph.D

4. Air mineral

3.2.2.5 Alur Kerja

Agar semua kegiatan dapat terkoordinasi dengan baik maka perlu ditetapkan alur kerja.

Alur Kerja Bengkel Honda AHASS

(Astra Honda Authorized Service Station) adalah sebagai berikut:

Gambar 3:



ii. Analisa pengaruh kualitas jasa secara serentak/ bersama-sama terhadap loyalitas karyawan, yaitu dengan menghitung:

a. Koefisien determinasi (R^2) dengan rumus:

$$R = \frac{JK(regresi)}{\Sigma y^2}$$

Dimana:

R = koefisien determinasi (besarnya pengaruh variabel kualitas jasa secara serentak/bersama-sama terhadap variabel loyalitas konsumen.

$JK(regresi)$ = jumlah kuadrat regresi

Σy^2 = jumlah kuadrat total regresi dikoreksi

b. Uji keberartian koefisien determinasi dengan uji F

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

3.8.2.2 Metode Korelasi Parsial

Digunakan untuk mengetahui tingginya derajat hubungan antara satu variabel (X) terhadap variabel (Y), jika variabel (X) yang lain dianggap konstan (dikontrol).

Jika dalam perhitungan koefisien korelasi parsial tidak ada variabel yang dikontrol, maka disebut koefisien korelasi parsial jenjang nihil.

Jika dalam perhitungan koefisien korelasi parsial ada satu variabel yang dikontrol, maka disebut koefisien korelasi parsial jenjang pertama.

Jika dalam perhitungan koefisien korelasi parsial ada dua variabel yang dikontrol, maka disebut koefisien parsial jenjang kedua, demikian seterusnya sampai jenjang keberapapun.

Contoh penulisan korelasi parsial:

- Jenjang nihil = r_{xy}

- Jenjang pertama = r_{y1-2} (koefisien korelasi antara variabel X_1 dengan Y , dimana variabel X_2 dikontrol).

r_{y2-1} (koefisien korelasi antara variabel X_2

dengan Y , dimana variabel X_1 dikontrol).

$H_1 : b_3 \neq 0$ (diduga terdapat pengaruh dari dimensi keyakinan terhadap loyalitas konsumen).

$H_0 : b_4 = 0$ (diduga tidak terdapat pengaruh dari dimensi empati terhadap loyalitas konsumen).

$H_1 : b_4 \neq 0$ (diduga terdapat pengaruh dari dimensi empati terhadap loyalitas konsumen).

$H_0 : b_5 = 0$ (diduga tidak terdapat pengaruh dari dimensi berwujud atau bukti fisik terhadap loyalitas konsumen).

$H_1 : b_5 \neq 0$ (diduga terdapat pengaruh dari dimensi berwujud atau bukti fisik terhadap loyalitas konsumen).

b. Membuktikan hipotesis kedua dengan menentukan koefisien korelasi parsial dengan rumus:

$$r_{y1-23..k} = \frac{r_{y1-23..(k-1)} - [r_{yk-23..(k-1)}][r_{1k-23..(k-1)}]}{\sqrt{[1 - r_{yk-23..(k-1)}^2][1 - r_{1k-23..(k-1)}^2]}}$$

Dengan demikian variabel mana yang lebih dominan dapat diketahui.

2. Dengan dilakukannya kegiatan – kegiatan yang disebutkan diatas diharapkan dapat meningkatkan kualitas jasa terutama pada dimensi Keandalan sehingga terbentuk konsumen AHASS BLPT Yogyakarta yang loyal.

