

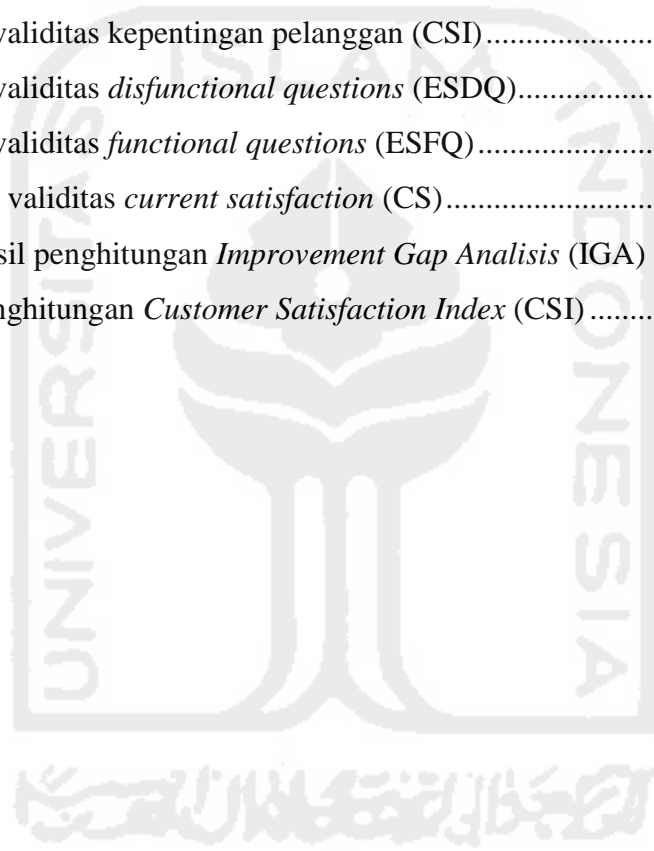
DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
SURAT SELESAI PENELITIAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Permasalahan	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	6
2.1 Kajian Deduktif.....	6
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	6
2.1.2 Pedagang Eceran (<i>Retail</i>)	7
2.1.3 Ritel Modern	9
2.1.4 Karakteristik Jasa.....	10
2.1.5 <i>Retail Service Quality Scale (RSQS)</i>	11
2.1.6 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	13
2.1.7 <i>Improvement Gap Analysis (IGA)</i>	15
2.1.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	19
2.2 Kajian Induktif	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25

3.1	Objek Penelitian	25
3.2	Penentuan dimensi dan variabel penelitian	25
3.2.1	Dimensi Pengukuran Kualitas Jasa Ritel	25
3.2.2	Variabel Penelitian.....	26
3.3	Metode Pengumpulan Data	27
3.4	Populasi dan Sampel	27
3.4.1	Populasi.....	27
3.4.2	Sampel	27
3.5	Analisis Data	29
3.5.1	Skala <i>Linkert</i>	29
3.5.2	Uji Validitas	30
3.5.3	Uji Reliabilitas	31
3.6	Alur Penelitian	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		34
4.1	Objek Penelitian	34
4.1.1	Profil Perusahaan	34
4.2	Data Kuesioner.....	36
4.2.1.	Rekapitulasi hasil kuesioner	36
4.2.2.	Uji instrumen	37
4.3	Pengolahan Data.....	47
4.3.1	<i>Improvement Gap Analysis (IGA)</i>	47
4.3.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	50
BAB V PEMBAHASAN.....		53
5.1	Analisis Uji Instrumen	53
5.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
5.2	Analisis <i>Improvement Gap Analysis (IGA)</i>	55
5.3	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	59
BAB VI PENUTUP.....		62
6.1	Kesimpulan	62
6.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Intepretasi Indeks Kepuasan Konsumen.....	15
Tabel 2.2 Daftar Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 3.3 Atribut Penilaian Kualitas Pelayanan	25
Tabel 3.4 Skala <i>linkert</i> untuk kuesioner <i>functional & disfunctional question</i>	29
Tabel 3.5 Skala <i>linkert</i> untuk kepuasan dan tingkat kepentingan.....	30
Tabel 4.6 Uji validitas kepuasan pelanggan (CSI)	37
Tabel 4.7 Uji validitas kepentingan pelanggan (CSI).....	40
Tabel 4.8 Uji validitas <i>disfunctional questions</i> (ESDQ).....	42
Tabel 4.9 Uji validitas <i>functional questions</i> (ESFQ).....	44
Tabel 4.10 Uji validitas <i>current satisfaction</i> (CS).....	46
Tabel 4.11 Hasil penghitungan <i>Improvement Gap Analisis</i> (IGA)	48
Tabel 4.12 Penghitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Klasifikasi Bisnis Ritel	9
Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa Ritel	12
Gambar 2.3 Contoh kuisisioner IGA	16
Gambar 2.4 Kuadran <i>Improvement Gap Analysis</i>	18
Gambar 3.5 Alur penelitian	32
Gambar 4.6 Logo PT Lion Super Indo	34
Gambar 4.7 Logo Ahold Delhaize	35
Gambar 4.8 Logo Salim Grup	35
Gambar 4.9 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	49

