

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGAKUAN .....	ii
SURAT KETERANGAN SELESAI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II .....	7
KAJIAN LITERATUR .....	7
2.1 Kajian Deduktif .....	7
2.1.1 Ritel Modern .....	7
2.1.2 Jasa .....	8
2.1.3 Karakteristik Jasa .....	8
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.5 Jasa yang Diharapkan .....	10
2.1.6 Jasa yang Dipersepsikan .....	11
2.1.7 Pentingnya Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.8 Model <i>Service Quality</i> .....	13
2.1.9 Dimensi <i>Service Quality</i> .....	14
2.1.10 Konsep <i>Gap</i> (Kesenjangan) Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.11 Pengukuran <i>Servqual</i> .....	17
2.1.12 Logika <i>Fuzzy</i> .....	17

2.1.13	Fungsi Keanggotaan.....	19
2.1.14	Triangular Fuzzy Number .....	21
2.1.15	<i>Defuzzifikasi</i> .....	22
2.1.16	Diagram Kartesius.....	24
2.2	Kajian Induktif.....	24
BAB III .....		29
METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Observasi Lapangan.....	29
3.2	Metode Pengumpulan data.....	29
3.2.1	Pengumpulan Data .....	29
3.2.2	Data yang dibutuhkan .....	30
3.3	Populasi dan Sampel .....	31
3.4	Skala Likert.....	31
3.5	Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan .....	32
3.6	Pengolahan data .....	34
3.7.1	Uji Kecukupan Data.....	35
3.7.2	Uji Validitas .....	35
3.7.3	Uji Reliabilitas .....	37
3.7	Algoritma <i>Fuzzy-Servqual</i> .....	38
3.8	Diagram Kartesius.....	41
3.9	Analisa Penelitian .....	42
3.10	Kesimpulan dan Saran.....	43
3.11	Diagram Alir .....	43
3.12	Penjelasan <i>Flowchart</i> penelitian .....	44
BAB IV .....		47
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		47
4.1	Objek Penelitian.....	47
4.1.1	Profil Perusahaan .....	47
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	48
4.2	Kuesioner .....	49
4.3	Pengolahan Data dan Profil Responden.....	51
4.3.1	Uji Kecukupan Data.....	52
4.3.2	Uji Validitas Data.....	53
4.3.3	Uji Reliabilitas .....	58
4.4	Pengolahan <i>Fuzzy-Servqual</i> .....	59

4.4.1	Penentuan <i>Fuzzy Set</i> .....	59
4.4.2	<i>Fuzzifikasi</i> .....	60
4.4.3	<i>Defuzzifikasi</i> .....	65
4.4.4	Pengukuran <i>Servqual</i> .....	72
BAB V .....		86
PEMBAHASAN .....		86
5.1	Analisis Data Hasil Kuesioner .....	86
5.1.1	Uji Kecukupan Data.....	86
5.1.2	Uji Validitas Data.....	86
5.1.3	Uji Reliabilitas Data.....	87
5.2	Analisa Fuzzy-Servqual .....	87
5.2.1	Perhitungan Nilai TFN, Derajat Anggota, dan <i>Defuzzifikasi</i> .....	87
5.2.2	Perhitungan Nilai <i>Servqual (GAP)</i> Tiap Atribut .....	90
5.2.3	Perhitungan Nilai <i>Servqual(GAP)</i> Tiap Dimensi .....	92
5.2.4	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> Keseluruhan .....	94
5.3	Analisis Diagram Kartesius.....	95
BAB VI.....		97
PENUTUP.....		97
6.1	Kesimpulan .....	97
6.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA .....		99
LAMPIRAN.....		102

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Metode .....	27
Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Pelayanan.....	41
Tabel 4.1 Dimensi dan Atribut .....	56
Tabel 4.2 Uji Validitas Skor Kepuasan .....	52
Tabel 4.3 Uji Validitas Skor Kepentingan .....	54
Tabel 4.4 Nilai <i>Fuzzifikasi</i> Kepuasan Pelanggan .....	58
Tabel 4.5 Nilai <i>Fuzzifikasi</i> Kepentingan Pelanggan.....	60
Tabel 4.6 Nilai Derajat Keanggotaan dan <i>Defuzzifikasi</i> Kepuasan Pelanggan .....	63
Tabel 4.7 Nilai Derajat Keanggotaan dan <i>Defuzzifikasi</i> Kepentingan Pelanggan .....	66
Tabel 4.8 Perhitungan <i>Servqual</i> Tiap Atribut .....	70
Tabel 4.9 Perhitungan <i>Servqual</i> Dimensi <i>Tangible</i> .....	73
Tabel 4.10 Perhitungan <i>Servqual</i> Dimensi <i>Reliability</i> .....	75
Tabel 4.11 Perhitungan <i>Servqual</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	75
Tabel 4.12 Perhitungan <i>Servqual</i> Dimensi <i>Assurance</i> .....	77
Tabel 4.13 Perhitungan <i>Servqual</i> Dimensi <i>Empathy</i> .....	77
Tabel 4.14 Perhitungan <i>Servqual</i> Keseluruhan .....	78
Tabel 5.1 Perhitungan <i>Servqual</i> dan Keseluruhan.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Servqual</i> .....	15
Gambar 2.2 Representasi Linear Naik.....	21
Gambar 2.3 Representasi Linear Turun.....	21
Gambar 2.4 Kurva Segitiga .....	22
Gambar 2.5 Representasi Kurva Trapesium .....	22
Gambar 3.1 <i>Fuzzy Set</i> Untuk Variable <i>TFN</i> .....	37
Gambar 3.2 <i>Triangular Fuzzy Number</i> .....	38
Gambar 3.3 Kuadran Diagram Kartesius.....	41
Gambar 3.4 Diagram Alir.....	42
Gambar 4.1 Logo PT Lion Superindo.....	45
Gambar 4.2 Logo Ahold Delhaize .....	45
Gambar 4.3 Logo Salim Grup .....	46
Gambar 4.4 Diagram Profil Responden Jenis Kelamin .....	49
Gambar 4.5 Diagram Profil Responden Usia .....	49
Gambar 4.6 Diagram profil Responden Pengguna Jasa.....	50
Gambar 4.7 Reliabilitas Kepentingan .....	56
Gambar 4.8 Reliabilitas Kepuasan .....	56
Gambar 4.9 <i>Fuzzy Set</i> .....	57
Gambar 4.10 Diagram Kartesius Tiap Atribut .....	79