

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kesenjangan Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Ringkasan Metode Penelitian.....	5
1.5 Ringkasan Hasil Penelitian	5
1.6 Kontribusi Riset	6
1.7 Uji Ketahanan (<i>Robustness</i>).....	6
1.8 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Jasa.....	8
2.1.1.1 Definisi Jasa	8
2.1.1.2 Peran jasa dalam kegiatan ekonomi	8
2.1.1.3 Karakteristik jasa.....	10
2.1.2 Kualitas	11
2.1.2.1 Definisi kualitas	11
2.1.2.2 Dimensi kualitas.....	12
2.1.2.3 Kualitas Layanan.....	13
2.1.3 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	14
2.1.3.1 Proses dalam <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	15
2.1.4 <i>House of Quality</i> (HOQ).....	16
2.1.5 Industri Ritel	24
2.2 Penelitian Sebelumnya	27
2.3 <i>Research Questions</i>	29
2.4 Kerangka Berpikir	30

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Sumber Data.....	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	33
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	36

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Singkat PT Lion Super Indo	38
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	39
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	40
4.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	41
4.3 Analisa <i>Importance Performance</i>	47
4.4 Pembuatan <i>House of Quality</i>	50
4.4.1 Identifikasi <i>Customer Needs</i>	50
4.4.2 Merancang <i>Planning Matrix</i>	51
4.4.3 Menentukan <i>Technical measures</i>	56
4.4.4 Merancang <i>Relationship Matrix</i>	57
4.4.5 Merancang <i>Technical Correlation Matrix</i>	57
4.4.6 Merancang <i>Technical Matrix</i>	58
4.5 Hasil Analisis Kompetitif dengan Pesaing.....	66
4.7 Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya	67

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan dari Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 2.2	<i>Research Questions</i>	29
Tabel 4.1	Skala Likert dalam kuesioner penilaian kualitas layanan	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Intensitas Belanja	42
Tabel 4.3	Kesenjangan Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya	42
Tabel 4.4	Urutan Kesenjangan Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya berdasarkan pendekatan <i>Service Quality</i>	44
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Tingkat Kenyataan dari Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya dengan Bonet Supermarket	46
Tabel 4.6	Atribut <i>Customer Needs</i> Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya.....	50
Tabel 4.7	<i>Planning Matrix</i> Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya	54
Tabel 4.8	Atribut <i>Technical Measures</i> Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya	56
Tabel 4.9	<i>Own Performance</i> Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya	59
Tabel 4.10	<i>Competitive Benchmarking</i> Kualitas Layanan Bonet Supermarket	61
Tabel 4.11	Nilai Target	62
Tabel 4.12	Target Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya berdasarkan <i>Technical Measures</i>	62
Tabel 4.13	Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Peranan Jasa dalam Kegiatan Ekonomi	9
Gambar 2.2	Empat Proses dalam <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	16
Gambar 2.3	<i>House of Quality</i> (HOQ)	17
Gambar 2.4	Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Super Indo Kertajaya	40
Gambar 4.2	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> Super Indo Kertajaya	49
Gambar 4.3	<i>Relationship Matrix</i> Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya	63
Gambar 4.4	<i>Technical Correlation Matrix</i> Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya	64
Gambar 4.5	<i>House of Quality</i> Kualitas Layanan Super Indo Kertajaya	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat tanda telah melakukan penelitian di Super Indo Kertajaya
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas *Factor Analysis*
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas *Cronbach's Alpha*
- Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan Pihak Super Indo Kertajaya
- Lampiran 6 Dokumentasi Toko