DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN *i*
ABSTRAK *ii*
KATA PENGANTAR *iii*
DAFTAR ISI *v*
DAFTAR TABEL *vii*
DAFTAR GAMBAR *ix*

Bab 1Pendahuluan
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Perumusan Masalah 2
1.3. Tujuan Penelitian 3
1.4. Pembatasan Masalah 3
1.5. Asumsi 4
1.6. Sistematika Penulisan 4

BAB 2 Landasan Teori
2.1. Jasa 7
2.2. Pemasaran 8
2.3. Bauran Pemasaran 9
2.4. Usaha Eceran 14
2.4.1. Jenis-jenis Pengecer 15
2.4.2. Pengecer Toko (*Store Retailer*) 15
2.5. Kepuasan Konsumen 17
2.6. Desain Kuesioner 17
2.7. Tingkat Pengukuran dan Teknik Pembuatan Skala 19
2.8. Rancangan Dan Pengujian Alat Ukur 21
2.8.1. Uji Validitas 21
2.8.2. Uji Reliabilitas 23
2.9. Konsep Sampling 24
2.10. *Importance and Performance Matrix* 29

Bab 3 Kerangka Pemecahan Masalah
3.1. *Flowchart* penelitian 34
3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah 35
3.2.1. Mulai 35
3.2.2. Perumusan Masalah 35
3.2.3. Studi Literatur 35
3.2.4. Identifikasi Metode Analisis 35
3.2.4.1. *Marketing Mix* 36
3.2.4.2. *Importance and Performance Matrix* 36
3.2.5. Identifikasi Variable Penelitian 36
3.2.6. Identifikasi Karakteristik Responden 38
3.2.7. Desain Sampling 39
3.2.7.1. Ukuran Sampel 39
3.2.7.2. Teknik Sampling 40
3.2.8. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Pendahuluan 40
3.2.9. Pengujian Alat Ukur 42
3.2.9.1. Uji Validitas 42
3.2.9.2. Uji Reliabilitas 43

3.2.10. Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian 43
3.2.11. Penyusunan Matriks Data Mentah 44
3.2.12. Pengolahan Data 44
3.2.12.1. Perhitungan Nilai Indeks Kinerja 44
3.2.12.2. Diagram *Importance and Performance Matrix* 45
3.2.13. Analisis dan Usulan Pemecahan Masalah 46
3.2.14. Kesimpulan dan Saran 46

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan data
4.1. Data umum Perusahaan 47
4.2. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian Untuk Uji Alat Ukur 47
4.3. Pengujian Alat Ukur 47
4.3.1 Uji Validitas 48
4.3.2 Uji Reliabilitas 49
4.4. Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian 50
4.4.1. Data Umum Responden 51
4.5. Penyusunan Matriks Data Mentah 51
4.6. *Importance Performance Matrix* 52
4.6.1 Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan Konsumen 53
4.6.2 Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepuasan Konsumen 55
4.6.3 Diagram *Importance Matrix* 57

Bab 5 Analisis
5.1. Analisis Hasil *Importance-Performance Matrix* 98
5.1.1. Analisis Item 98
5.1.2. Analisis Elemen 103
5.1.3. Analisis Data Umum Responden 104
5.2. Usulan Perbaikan 107

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN
6.1. Kesimpulan Tiap Item 108
6.2. Kesimpulan Tiap Elemen 108
6.3. Usulan Perbaikan 109
6.4. Saran 109

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Komponen-komponen 7P	14
Tabel 2.2.	Contoh Subpopulasi Beda	27
Tabel 3.1.	Spesifikasi Bauran Pemasaran Jasa Supermarket	37
Tabel 3.2.	Skala Tingkat Kepentingan	41
Tabel 3.3.	Skala Tingkat Kepuasan	42
Tabel 3.4.	Contoh Matrik Data Mentah Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	44
Tabel 4.1.	Pengujian validitas r-hitung dengan r-tabel	48
Tabel 4.2.	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.3.	Klasifikasi Data Umum Responden	51
Tabel 4.4.	Matriks Data Mentah Nilai Kepentingan Konsumen	52
Tabel 4.5.	Matriks Data Mentah Nilai Kepuasan Konsumen	52
Tabel 4.6.	Perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan Konsumen	53
Tabel 4.7.	Perhitungan Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4.8.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan berserta nilai kesenjangan pada tiap variabel	58
Tabel 4.9.	Rekapitulasi Nilai Kesenjangan (GAP) kuadran 1 pada tiap variabel	61
Tabel 4.10.	Urutan Prioritas tiap Variabel pada Kuadran I	62
Tabel 4.11.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap elemen.	63
Tabel 4.12.	Rekapitulasi Nilai Kesenjangan (GAP) kuadran 1 pada tiap elemen	64
Tabel 4.13.	Urutan Prioritas tiap Elemen pada Kuadran I	64
Tabel 4.14.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden Pria.	64
Tabel 4.15.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden Wanita	66
Tabel 4.16.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden usia > 14-17 tahun	67
Tabel 4.17.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden usia > 17-25 tahun	69
Tabel 4.18.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden usia > 25-40 tahun	71
Tabel 4.19.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden usia > 40 tahun	72
Tabel 4.20.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden berpendidikan SMP	74
Tabel 4.21.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden berpendidikan SMA	75
Tabel 4.22.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden berpendidikan Pergurugan Tinggi atau Akademik	77
Tabel 4.23.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang bekerja sebagai Pelajar atau Mahasiswa	79
Tabel 4.24.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil	80
Tabel 4.25.	Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta	82

Tabel 4.26. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang bekerja sebagai Wiraswasta 84
Tabel 4.27. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga 85
Tabel 4.28. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang bekerja sebagai Lain-lain. 87
Tabel 4.29. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang berpenghasilan < 500 ribu 89
Tabel 4.30. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang berpenghasilan 500 ribu - < 1 juta 90
Tabel 4.31. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang berpenghasilan 1 juta - < 2 juta 92
Tabel 4.32. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang berpenghasilan 2 juta - < 5 juta 94
Tabel 4.33. Rekapitulasi Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan dan Kepuasan beserta nilai Kesenjangan (GAP) pada tiap variable menurut responden yang berpenghasilan > 5 juta 95
Tabel 5.1. Item-item Pada Kuadran 1 98
Tabel 5.2. Elemen Pada Kuadran 1 104
Tabel 5.2. Rekapitilasi data Variabel paling penting berdasarkan Data Umum Responden 104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kualitas Jasa	30
Gambar 2.2	Diagram *Importance Performance* Untuk Harga	31
Gambar 2.3	Analisis Kuadran *Importance and Performance Matrix*	31
Gambar 3.1	*Flowchart* Penelitian	34
Gambar 3.2	Analisis Kuadran *Importance and Performance Matrix*	36
Gambar 4.1	*Importance Performance Matrix* pada tiap variabel	61
Gambar 4.2	*Importance-Performance Matrix* pada tiap elemen	63