

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
AYAT AL-QUR'AN .....	iii
PERUNTUKAN.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR SINGKATAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Pembatasan Masalah .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Hubungan Pelanggan .....	6
2.1.1 Pengertian Manajemen Hubungan Pelanggan.....	6
2.1.2 Sasaran dan Tujuan Manajemen Hubungan Pelanggan .....	6
2.1.3 Pendekatan Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	7
2.2 Jasa.....	8
2.2.1 Definisi Jasa .....	8
2.2.2 Konsep Jasa .....	8
2.2.3 Karakteristik Jasa .....	10
2.2.4 Klasifikasi Jasa.....	12
2.2.5 Manajemen Jasa .....	16
2.3 Kualitas Jasa ( <i>Service Quality</i> ) .....	18

2.3.1	Definisi Kualitas.....	18
2.3.2	Definisi Kualitas Jasa .....	18
2.3.3	Dimensi Kualitas Jasa .....	20
2.4	Ritel.....	21
2.4.1	Definisi Ritel .....	21
2.4.2	Karakteristik Ritel .....	22
2.4.3	Jenis-jenis Ritel .....	23
2.5	Kualitas Pelayanan.....	25
2.5.1	Dimensi Kualitas Layanan .....	25
2.6	Pelanggan .....	26
2.7	Manajemen Kepuasan Pelanggan .....	26
2.7.1	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	26
2.7.2	Definisi Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan.....	30
2.7.3	Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Jasa .....	31
2.7.4	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	32
2.8	Loyalitas Pelanggan .....	33
2.8.1	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.9	Nilai Hubungan Pelanggan .....	35
2.10	Metode Penelitian .....	36
2.10.1	Jenis Penelitian.....	36
2.10.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	37
2.10.3	Penentuan Jumlah Sampel.....	39
2.10.4	Skala Pengukuran.....	40
2.10.5	Tipe Skala Pengukuran.....	42
2.10.6	Pembuatan Kuesioner.....	44
2.10.7	Uji Validitas ( <i>Bivariate Pearson</i> ) .....	45
2.10.8	Uji <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	46
2.11	Metode KANO .....	47
2.11.1	Keuntungan Mengklasifikasikan Kebutuhan Pelanggan Dengan Model KANO .....	49
2.11.2	Cara Perhitungan dan analisa menggunakan model Kano .....	49
2.12	Metode TRIZ ( <i>Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch</i> ).....	54

2.12.1 Sejarah TRIZ .....	54
2.12.2 Langkah Aplikasi TRIZ Dalam Bidang Jasa.....	55
2.13 State of The Art.....	82

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	84
3.2 Uraian Kerangka Pemecahan Masalah .....	87
3.2.1 Studi Pendahuluan.....	87
3.2.2 Penentuan Masalah dan Tujuan Penelitian.....	88
3.2.3 Identifikasi dan Penentuan <i>Variabel</i> Penelitian .....	88
3.2.4 Pengumpulan Data .....	89
3.2.5 Pengolahan Data.....	91
3.2.6 Perancangan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode TRIZ.....	92
3.2.7 Analisis.....	93
3.2.8 Kesimpulan dan Saran.....	94

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1 Data Umum Perusahaan.....	95
4.1.1 Sejarah Perusahaan Borma Toserba .....	95
4.1.2 Visi, Misi dan Struktur Organisasi Borma Toserba Unit Cileunyi .....	97
4.2 Pengumpulan Data .....	100
4.2.1 Proses Perbelanjaan Pelanggan Borma Toserba unit Cileunyi .....	100
4.2.2 Fitur Layanan Borma Toserba Unit Cileunyi.....	103
4.2.3 Variabel Penilaian Tingkat Pelayanan .....	104
4.2.4 Identifikasi Populasi.....	105
4.2.5 Data Hasil Survey.....	106
4.2.6 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	107
4.2.7 Penyebaran Kuesioner <i>Pretest</i> .....	108
4.2.8 Uji Validitas .....	109
4.2.9 Uji Reliabilitas.....	112
4.2.10 Penentuan Jumlah Sampel.....	114
4.3 Pengolahan Data .....	115

4.3.1	Identitas Responden Penelitian .....	115
4.3.2	Data Tingkat Kepuasan Setiap Pelayanan.....	118
4.3.3	Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan Variabel Pelayanan.....	119
4.3.4	Klasifikasi Variabel Berdasarkan Metode KANO .....	120
4.3.5	Pengintegrasian Kepuasan Pelayanan dengan Model KANO.....	124
4.4	Perancangan Usulan Perbaikan Kualitas Menggunakan Metode TRIZ .....	128

## **BAB V ANALISIS**

5.1	Analisis Populasi dan Sampel.....	140
5.2	Analisis Pemetaan Variabel Penelitian .....	140
5.3	Analisis Umum Pelayanan Borma Toserba Unit Cileunyi .....	143
5.4	Analisis Profil Responden.....	143
5.5	Analisis Kualitas Pelayanan Borma Toserba Unit Cileunyi .....	145
5.6	Analisis Kepuasan Pelayanan Borma Toserba Unit Cileunyi Berdasarkan Model KANO.....	146
5.7	Analisis Prioritas Variabel Pelayanan.....	146
5.7.1	Variabel Pelayanan Keunggulan Yang Perlu Dipertahankan Dan Dikembangkan .....	147
5.7.2	Variabel Pelayanan Kelemahan Yang Perlu Ditingkatkan .....	148
5.8	Analisis Usulan Perbaikan Perancangan Pelayanan di Borma Toserba Unit Cileunyi .....	149

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1	Kesimpulan .....	156
6.2	Saran .....	159

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Keterangan ( <i>Funcional</i> ) Kuisoner KANO .....	50
Tabel 2.2	Keterangan ( <i>Dysfuncional</i> ) Kuisoner KANO .....	50
Tabel 2.3	Tabel Evaluasi KANO .....	50
Tabel 4.1	Fitur Layanan di Borma Toserba Unit Cileunyi.....	103
Tabel 4.2	Variabel Penilaian Tingkat Pelayanan .....	104
Tabel 4.3	Data Variabel Kebutuhan Pelanggan .....	106
Tabel 4.4	Rekapitulasi Data <i>Pretest</i> Pelanggan Borma Toserba Unit Cileunyi.....	108
Tabel 4.5	Perhitungan Korelasi <i>R</i> Untuk Pertanyaan Ke-1 Persepsi.....	109
Tabel 4.6	Rekapitulasi Uji Validitas .....	111
Tabel 4.7	Perhitungan Y1 Uji Reabilitas.....	112
Tabel 4.8	Perhitungan Y2 Uji Reabilitas.....	113
Tabel 4.9	Hasil perhitungan <i>Reliability Statistics</i> dengan <i>Software</i> SPSS 16.0 .....	114
Tabel 4.10	Rekapitulasi Data Tingkat kepuasan .....	118
Tabel 4.11	Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan Variabel Pelayanan .....	119
Tabel 4.12	Contoh Butir Pertanyaan Model KANO .....	120
Tabel 4.13	Contoh Cara Menggunakan Tabulasi Model KANO .....	121
Tabel 4.14	Rekapitulasi Tabel Evaluasi KANO.....	121
Tabel 4.15	Pemetaan Kategori KANO.....	122
Tabel 4.16	Hasil Rekapitulasi Kategori KANO.....	123
Tabel 4.17	Integrasi Kepuasan Pelayanan Dengan Model KANO.....	124
Tabel 4.18	Prioritas Perbaikan Pelayanan .....	128
Tabel 4.19	Kriteria Solusi Awal Perbaikan Pelayanan Borma Toserba Unit Cileunyi .....	131
Tabel 4.20	<i>Improving Feature</i> .....	136
Tabel 4.21	<i>Worsening Feature</i> .....	136
Tabel 4.22	<i>Inventive priciples</i> Untuk Setiap Kontradiksi .....	137
Tabel 5.1	Variabel Yang Perlu Ditingkatkan .....	145
Tabel 5.2	Prioritas Variabel Keunggulan .....	147
Tabel 5.3	Prioritas Variabel Kelemahan .....	148

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Matrik Proses Jasa .....	15
Gambar 2.2	Operasi Manajemen Pelayanan .....	20
Gambar 2.3	Konsep Kepuasan pelanggan.....	27
Gambar 2.4	Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan .....	29
Gambar 2.5	Model Integrasi Kepuasan dan Kualitas Jasa .....	31
Gambar 2.6	Anteseden dan Konsekuensi Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator.....	32
Gambar 2.7	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	35
Gambar 2.8	Model KANO .....	48
Gambar 2.9	Kerangka Integrasi Model KANO.....	53
Gambar 2.10	Modifikasi TRIZ dalam Desain Jasa .....	55
Gambar 2.11	<i>Problem Formulator Diagram</i> .....	57
Gambar 2.12	Contoh Tabel Altshuller .....	82
Gambar 3.1	Flowchart Kerangka Pemecahan Masalah.....	86
Gambar 4.1	Logo Borma Toserba.....	96
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Borma Toserba Unit Cileunyi .....	98
Gambar 4.3	Proses Perbelanjaan di Borma Toserba Unit Cileunyi .....	101
Gambar 4.4	Klasifikasi Jenis Kelamin Responden .....	116
Gambar 4.5	Klasifikasi Usia Responden.....	116
Gambar 4.6	Klasifikasi Pekerjaan Responden .....	117
Gambar 4.7	Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden .....	118
Gambar 4.8	<i>Situation Model</i> .....	132
Gambar 4.9	Pemodelan Masalah Untuk Perbaikan Prioritas Ke-1 Kebersihan, Kenyamanan dan Keamanan Tempat Belanja.....	133
Gambar 4.10	Pemodelan Masalah Untuk Perbaikan Prioritas Ke-2 Kehadiran Petugas/Pegawai di Setiap Tempat pada Jenis Produk.....	133
Gambar 4.11	Pemodelan Masalah Untuk Perbaikan Prioritas Ke-3 Ketersediaan dan Kejelasan Informasi Tata Letak Barang .....	134
Gambar 4.12	Pemodelan Masalah Untuk Perbaikan Prioritas Ke-4 Ketersediaan dan Kebersihan Troli yang disiapkan untuk Tempat Produk .....	134

- Gambar 4.13 Pemodelan Masalah Untuk Perbaikan Prioritas Ke-5 Kesigapan dan Keramahan Petugas Parkir di Area Parkir .....135
- Gambar 4.14 Pemodelan Masalah Untuk Perbaikan Prioritas Ke-6 Ketersediaan dan Kapasitas Parkir yang Memadai .....135



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian .....	162
LAMPIRAN 2	Data Kuesioner Pre-Test Tingkat Kepuasan.....	166
LAMPIRAN 3	Hasil Uji Validitas dengan <i>Software SPSS for Windows 16.0</i> .....	167
LAMPIRAN 4	Hasil Uji Reliabilitas dengan dengan <i>Software SPSS for Windows 16.0</i> .....	168
LAMPIRAN 5	Hasil Kuesioner Sesungguhnya (Tingkat Kepuasan) .....	169
LAMPIRAN 6	Data Primer KANO ( <i>Fungsional</i> ) .....	172
LAMPIRAN 7	Data Primer KANO ( <i>Disfungsional</i> ) .....	177
LAMPIRAN 8	Data Hasil Pengklasifikasian (Evaluasi)Model KANO.....	182
LAMPIRAN 9	Data Analisa dan Eliminasi Kontradiksi Metode TRIZ .....	187
LAMPIRAN 10	Proses/Siklus Perbelanjaan Pelanggan Borma Toserba Unit Cileunyi.....	191
LAMPIRAN 11	Data Identitas Pelanggan Borma Toserba Unit Cileunyi .....	192
LAMPIRAN 12	Data Pelanggan Borma Toserba Unit Cileunyi Periode Tahun 2014 .....	193



## DAFTAR SINGKATAN

<b>SINGKATAN</b>	<b>Nama</b>	<b>Pemakaian Pertama Kali Pada Halaman</b>
<b>TRIZ</b>	<i>Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch</i>	i
<b>CRM</b>	<i>Customer Relationship Management</i>	6
<b>SPSS</b>	<i>Statistical Package for the Social Science</i>	46
<b>CSI</b>	<i>Customer Satisfaction Index</i>	83

