

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR / SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
BAB III. LANDASAN TEORI	7
3.1. Konsep Retailer	7
3.1.1. <i>Corporate Chain Store</i>	9
3.1.2. <i>Independent Store</i>	10
3.1.3. <i>Traditional Store</i>	10

3.2. Konsep <i>Supply Chain Management</i>	11
3.3. <i>Service Quality (Servqual)</i>	12
3.4. Konsep Analisa Pola Data	16
3.4.1. Analisis Autokorelasi	16
3.5. Pengolahan Data	18
3.5.1. Validitas dan Reabilitas Alat Ukur	18
3.5.2. Uji Normalitas	19
3.5.3. Uji kecukupan data	20
3.5.4. Uji t Dua Sample <i>Dependent</i>	21
3.5.5. Uji t Dua Sample <i>Independent</i>	22
3.5.6. Uji <i>Wilcoxon</i>	23
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	24
4.1. Obyek Penelitian	24
4.2. Definisi Variabel	25
4.3. Tahapan Penelitian	26
4.3.1. Pengumpulan Informasi dan Data	28
4.3.2. Pengumpulan Data Omset Penjualan	28
4.3.3. Pengumpulan Data <i>retail service quality</i>	28
4.3.4. Wawancara	28
4.3.5. Membangun Kuisisioner <i>retail service quality</i>	30
4.3.6. Validasi dan Reliabilitas Kuisisioner	31
4.3.7. Pengumpulan Data Kuisisioner	31
4.3.8. Uji Kecukupan Data	31
4.3.9. Analisa Pola Data	32
4.3.11. Uji <i>Wilcoxon</i>	32
4.3.12. Uji t-dua <i>sample dependent</i>	33
4.3.13. Uji t-dua <i>sample independent</i>	33
4.3.14. Analisis dan pembahasan	33
4.3.15. Kesimpulan dan Saran	34

BAB V. ANALISA DAN PEMBAHASAN	35
5.1. Karakteristik <i>Retail</i>	35
5.1.1. <i>Corporate chain store</i>	35
5.1.2. <i>Independent Store</i>	37
5.1.3. <i>Traditional Store</i>	39
5.2. Hasil Analisis Data	40
5.2.1. Analisa Pola Data	41
5.2.1.1. Pola Data pada Omset Arya Swalayan	41
5.2.1.2. Pola Data pada Omset Toko Kulon Progo	43
5.2.1.3. Pola Data pada Minimarket Margo Asih	45
5.3. Uji Kecukupan Data	47
5.4. Uji Normalitas	47
5.5. Analisa Validasi dan Reliabilitas Kuisisioner	48
5.5.1. Uji <i>Validasi dan Reliability Ekspektasi Retail</i>	48
5.6. Analisa Performansi <i>Retail</i>	50
5.7. Analisa <i>Retail Service Quality</i>	52
5.7.1. <i>Retail Service Quality</i> pada <i>Corporate chain store</i>	52
5.8. Analisa Dampak <i>Corporate chain store</i>	56
5.8.1. Analisa Dampak <i>Corporate chain store</i> terhadap <i>Independent store</i>	56
5.8.2. Analisa Dampak <i>Corporate chain store</i> terhadap <i>Traditional store</i>	58
5.8.3. Analisa Dampak <i>Corporate chain store</i> Ditinjau dari Aspek <i>Retail Service Quality</i>	62
BAB VI. PENUTUP	64
6.1. Kesimpulan	64
6.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68