



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	
Halaman Pengesahan	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
Intisari	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	9

BAB II KERANGKA TEORITIS

2.1 Implementasi Pemasaran Relasional (<i>Relationship Marketing</i>) Dalam Bisnis Ritel Modern.....	11
2.2 Dimensi Upaya Relasional (<i>Relationship Effort</i>) Sebagai Strategi Penguat <i>Relationship Outcomes</i> Yang Sesuai Dengan Karakteristik Bisnis Ritel Modern Di Indonesia.....	14
2.3. Kualitas Layanan	19
2.4 Dimensi Dan Atribut Kualitas Layanan Sebagai Strategi Penguat <i>Relationship Outcomes</i> yang Sesuai Dengan Karakteristik Bisnis Ritel Modern Di Indonesia.....	24
2.5. Tinjauan Konseptual: Implikasi Strategi Penguat <i>Relationship Effort</i> Terhadap Keluaran Relasional (<i>Relationship Outcomes</i>) Dalam Bisnis Ritel Modern Di Indonesia.....	25
2.6. Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Data yang Diperlukan.....	31
3.2 Jenis Pengumpulan Data.....	31
3.3 Metode Pengumpulan Data	32
3.4. Populasi Dan Sampel.....	33
3.5. Variabel Penelitian	34
3.6 Metode Analisis Data	35

BAB IV ANALISIS DATA

4.1. Pendahuluan	39
4.2. Analisis Deskriptif.....	39
4.2.1. Karakteristik Responden	40
4.2.1.1. Jenis Kelamin Responden	40
4.2.1.2. Tingkat Usia.....	40
4.2.1.3. Pendidikan Terakhir.....	41
4.2.1.4. Tingkat Pendapatan.....	41
4.3. Analisis Atribut <i>Relation Effort</i> dan Kualitas Layanan.....	42
4.3.1. Analisis Diagram Kartesius.....	42
4.4. Analisis Statistik	54
4.4.1. Analisis Regresi Berganda	54
4.4.2. Analisis <i>Standard Error Of Estimate</i> (SE)	57
4.4.3. Analisis Koefisien Determinasi.....	58
4.4.4. Uji Koefisien Regresi Secara Serentak	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Jenis Kelamin Responden.....	40
4.2 Tingkat Usia Responden.....	40
4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	41
4.4 Tingkat Pendapatan	41
4.5 Tingkat Kesesuaian <i>Expectation</i> dan <i>Performance</i> Pada Carrefour..	43
4.6 Koordinat <i>Importance – Performance Analisis</i> Per Dimensi	52
4.7 Hasil uji koefisien regresi variabel independen terhadap variabel dependen.....	56
4.8 Hasil Uji ANOVA	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. Diagram Kartesius	37
4.1 Diagram Kartesius <i>relationship effort</i> dan kualitas pelayanan pada Carrefour.....	47
4.2 Diagram Importance / Performance Matrik <i>relationship effort</i> dan kualitas layanan pada Carrefour Per Variabel.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Jawaban Responden
2. Karakteristik Responden
3. Tingkat Kesesuaian Expectasi dan Performance Pada Carrefour
4. Uji Regresi
5. Kuesioner