

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Definisi <i>Retail</i>	9
2.2 Definisi dan Dimensi Jasa.....	9
2.3 Definisi Kualitas	10
2.4 Kualitas Layanan	11
2.5 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	12
2.6 <i>House of Quality</i>	16
BAB III	20
METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	21

3.3	Metode Penentuan Unit Analisis, Populasi dan Sampel.....	21
3.4	Jenis Data.....	23
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	23
3.6	Instrumen Penelitian.....	25
3.7	Skala Pengukuran dan Uji Instrumen Penelitian Reliabilitas.....	27
3.8	Metode Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	33
4.2	Karakteristik Responden.....	33
4.3	Analisis <i>Quality Function Deployment</i> untuk Desain Kualitas Layanan Toko 888.....	36
4.4	Paparan Utuh HOQ untuk Toko 888.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	55
5.3	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....		57