

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	5
1.7 Sistematika Penelitian.....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Ritel	7
2.1.2 Ritel modern.....	10
2.1.3 Tata letak.....	11
2.1.4 Pandemi COVID-19 dan operasi swalayan di Indonesia	14
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	15
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian	17

3.2 Definisi Operasional Variabel.....	17
3.2.1 Swalayan	17
3.2.2 Tata letak	18
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.3.1 Dokumentasi.....	18
3.3.2 Observasi	19
3.3.3 Wawancara	20
3.4 Teknik Analisis Data	21
3.4.1 <i>Poka-yoke</i>	21
3.4.2 <i>Service blueprint</i>	26
3.4.3 <i>Flowchart</i>	27
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Pengumpulan Data	29
4.1.1 Hasil observasi	29
4.1.2 Hasil wawancara	39
4.1.3 Hasil dokumentasi	48
4.2 Pembahasan	50
4.2.1 Keefektifan tata letak Swalayan Koperasi “Kopma UGM” saat ini	50
4.2.2 Tata letak alternatif.....	65
BAB 5 SIMPULAN.....	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Implikasi Manajerial	73
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Panduan Observasi Penelitian	19
Tabel 4.1 Jumlah Observasi Siklus yang Direkomendasikan Perusahaan General Electric	30
Tabel 4.2 Daftar Keluhan Pelanggan.....	40
Tabel 4.3 Gabungan Aktivitas Belanja dan <i>Poka-yoke</i>	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Proses Belanja Konsumen Swalayan Koperasi "Kopma UGM"	33
Gambar 4.2 Letak Keranjang Belanja	36
Gambar 4.3 <i>Block</i> Pandangan oleh <i>Display Mannequin</i>	37
Gambar 4.4 Ukuran Rambu Lorong yang Terlalu Kecil	37
Gambar 4.5 Lorong Sempit	38
Gambar 4.6 Kerapian dan Kebersihan Swalayan Koperasi "Kopma UGM"	39
Gambar 4.7 Denah Tata Letak Swalayan Koperasi "Kopma UGM"	49
Gambar 4.8 <i>Service Blueprint</i> Swalayan Koperasi "Kopma UGM"	51
Gambar 4.9 <i>Failure Points</i> dalam Tata Letak Swalayan Koperasi "Kopma UGM" saat ini	54
Gambar 4.10 <i>Poka-yoke</i> dan <i>Service Blueprint</i> Swalayan Koperasi "Kopma UGM"	64
Gambar 4.11 Denah Tata Letak Baru Berdasarkan <i>Service Blueprint</i>	65
Gambar 4.12 Ilustrasi Modifikasi Meja Kasa.....	66
Gambar 4.13 Ilustrasi Sekat Plastik pada Meja Kasa.....	67
Gambar 4.14 Ilustrasi Rambu Jaga Jarak	67
Gambar 4.15 Ilustrasi Pengecekan Suhu Tubuh.....	68
Gambar 4.16 Ilustrasi Rak Khusus Promosi.....	69
Gambar 4.17 Ilustrasi Rambu Produk	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Partisipan Wawancara.....	79
Lampiran 2 Panduan Wawancara	82
Lampiran 3 Waktu Proses Belanja Pelanggan.....	84
Lampiran 4 Triangulasi Data.....	86
Lampiran 5 <i>Poka-yoke</i> Tata Letak Swalayan Koperasi “Kopma UGM”	89