

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Asumsi dan Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
BAB III DASAR TEORI	16
3.1 Retail.....	16
3.2 Performansi.....	20
3.3 <i>Quality Functional Deployment (QFD)</i>	21
3.3.1 Manfaat <i>Quality Functional Deployment</i>	22
3.3.2 Tahapan Implementasi QFD.....	23
3.3.3 <i>Matrix House of Quality</i>	24
3.4 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	25
3.5 Uji Statistik	30
3.5.1 Uji Kecukupan Data	30
3.5.2 Uji Validitas.....	31

3.5.3 Uji Reliabilitas	32
3.6 <i>Benchmarking</i>	33
BAB IV METODE PENELITIAN	37
4.1 Objek dan Lokasi Penelitian	37
4.2 Data Penelitian	37
4.3 Metode Pengumpulan Data	38
4.4 Metode Pengolahan Data	39
4.5 Alat yang Digunakan	40
4.6 Tahapan Penelitian	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	45
5.1 Identifikasi Keinginan Stakeholder	45
5.1.1 Daftar Keinginan Stakeholder (Hasil Kuesioner Tahap I)	45
5.1.2 Tingkat Kepentingan Keinginan Stakeholder dan SERVQUAL (Hasil Kuesioner Tahap II)	47
5.1.3 Perbandingan Berpasangan Keinginan Stakeholder (Hasil Kuesioner Tahap III)	52
5.2 Pembobotan Keinginan Stakeholder	54
5.3 Identifikasi Parameter Teknik dari Keinginan Stakeholder	56
5.4 Membangun QFD	57
5.5 Penentuan KPI dan Bobotnya	58
5.6 Evaluasi dan Perbaikan Alat Hitung Performansi	62
5.6.1 Evaluasi Awal	62
5.6.2 Perbaikan	66
5.6.3 Evaluasi Akhir	73
5.7 Implementasi Perhitungan Performansi	74
5.7.1 Perhitungan Performansi	74
5.7.2 Usulan Strategi Perbaikan	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	87
6.1 Kesimpulan	87
6.2 Saran	88



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

METODE UNTUK MENGUKUR PERFORMANSI MINIMARKET

Argaditia Mawadati, Dr. Eng. Muh. Arif Wibisono, S.T., M.T

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	89