

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG KI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat.....	7
1. Tujuan Penulisan.....	7
2. Manfaat Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis.....	8
B. Kerangka Berpikir.....	24
C. Metodologi Penulisan.....	26
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	34
B. Analisis Kasus.....	36
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Konseptual Servqual.....	15
Gambar 2.2 <i>Perceived Service Quality</i>	22
Gambar 2.3 Model Kualitas Jasa Ritel.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Observasi
- Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan KI
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Kuesioner Uji Coba 30 Responden
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas menggunakan SPSS
- Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	29
Tabel 2.2 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 3.2 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 3.3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 3.4 Frekuensi Konsumen Dalam Berbelanja.....	41
Tabel 3.5 Aspek Fisik Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo.....	42
Tabel 3.6 Reliabilitas Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo.....	44
Tabel 3.7 Interaksi Personal Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo.....	46
Tabel 3.8 Pemecahan Masalah Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo.....	49
Tabel 3.9 Kebijakan Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo.....	51