

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pertumbuhan Ritel Modern di Jawa Barat	1
Tabel I.2 Klasifikasi Ritel	1
Tabel I.3 Pertumbuhan Ritel Pada <i>Supermarket</i> Borma di Kota Bandung	4
Tabel I.4 Daftar Lokasi Gerai Borma di Kota Bandung	4
Tabel I.5 Daftar Keluhan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Borma Cijerah	5
Tabel II.1 Perbandingan Metode Peningkatan Kualitas.....	20
Tabel III.1 Nilai <i>Sales Point</i>	34
Tabel III.2 Simbol <i>Direction of Goodness</i>	36
Tabel III.3 Simbol relasi karakteristik teknis dengan atribut kebutuhan	36
Tabel III.4 Simbol Korelasi Karakteristik Teknis	37
Tabel III.5 Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknis.....	38
Tabel IV.1 Pengelompokan Atribut Kebutuhan.....	45
Tabel IV.2 Identifikasi Skor SERVQUAL	57
Tabel IV.3 <i>Voice of Customer</i>	59
Tabel IV.4 Skor Kepuasan Pelanggan Pesaing	60
Tabel IV.5 Hasil Penggolongan Atribut Kebutuhan dalam Matrik Klein Grid ..	62
Tabel IV.6 Nilai <i>Goal</i> Tiap Atribut Kebutuhan	63
Tabel IV.7 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	64
Tabel IV.8 Nilai <i>Sales Point</i>	65
Tabel IV.9 Nilai <i>Raw Weight</i> dan Normalisasi <i>Raw Weight</i>	65
Tabel IV.10 Karakteristik Teknis.....	66
Tabel IV.11 Karakteristik Teknis dan <i>Direction of Goodness</i>	67
Tabel IV.12 Tingkat Kesulitan Setiap Karakteristik Teknis	69
Tabel IV.13 Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	70
Tabel IV.14 <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	71
Tabel IV.15 Penentuan Target Karakteristik Teknis.....	72
Tabel IV.16 Prioritas <i>Ranking</i> Karakteristik Teknis.....	73
Tabel IV.17 Konsep Pengembangan A	74

Tabel IV.18 Konsep Pengembangan B	75
Tabel IV.19 Konsep Pengembangan C	76
Tabel IV.20 Matrik Penilaian Konsep	78
Tabel IV.21 Identifikasi <i>Critical Part</i>	80
Tabel IV.22 Critical Part dan Direction of Goodness	81
Tabel IV.23 Tingkat Kesulitan <i>Critical Part</i>	82
Tabel IV.24 Part Competitive Benchmarking.....	83
Tabel IV.25 Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	85
Tabel IV.26 Penentuan Target <i>Critical Part</i>	86
Tabel IV.27 Ranking Critical Part.....	88
Tabel V.1 Analisis Atribut-atribut yang dijadikan <i>VoC</i>	97
Tabel V.2 Penjelasan Mengenai Kategori-kategori Dalam Matriks Klein Grid	101
Tabel V.3 Analisis Penentuan <i>Goal</i>	103
Tabel V.4 Analisis Perhitungan <i>Improvement Ratio</i>	106
Tabel V.5 Analisis <i>Sales Point</i>	108
Tabel V.6 Analisis Hasil Perhitungan <i>Raw weight</i> dan Normalisasi <i>Raw Weight</i>	109
Tabel V.7 Analisis Hasil Identifikasi Karakteristik Teknis	111
Tabel V.8 Analisis Direction of Goodness.....	112
Tabel V.9 Analisis Penentuan Tingkat Kesulitan	116
Tabel V.10 Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi.....	117
Tabel V.11 Analisis Hasil Penentuan Target <i>Critical Part</i>	136
Tabel V.12 Rekomendasi Atribut Kebutuhan Karyawan Borma Ramah Terhadap Pelanggan.....	142
Tabel V.13 Rekomendasi Atribut Kebutuhan Karyawan Borma yang Cekatan	143
Tabel V.14 Rekomendasi Atribut Kebutuhan <i>Fresh Food</i> yang Dijual Borma Segar	145
Tabel V.15 Rekomendasi Untuk Atribut Kebutuhan Suhu Ruangan yang Sejuk	146
Tabel V.16 Rekomendasi Atribut Kebutuhan Fasilitas ATM yang Aman	148

Tabel V.17 Rekomendasi Atribut Kebutuhan Memiliki Sistem Parkir yang Baik	148
Tabel V.18 Rekomendasi Atribut Kebutuhan Waktu Tunggu Dalam Mengakses Kasir Tidak Terlalu Lama	149
Tabel V.19 Rekomendasi Atribut Kebutuhan Harga Produk Terjangkau.....	152
Tabel VI.1 Atribut Kebutuhan	153
Tabel VI.2 Voice of Customer	154