

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	11
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian.....	11
1.8 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	13
2.1.1 Pengertian Strategi.....	13
2.1.2 Pemasaran Jasa (Service Marketing).....	13
2.1.3 Kualitas Jasa.....	13
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	16

2.1.5	Pengertian Keunggulan Bersaing (Competitive Advantage).....	17
2.1.6	Pengertian Warung Kelontong.....	18
2.1.7	Pengertian Toko Modern.....	18
2.2	Penelitian Terdahulu.....	19
2.3	Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Karakteristik Penelitian.....	27
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	28
3.2.1	Variabel Operasional Penelitian.....	28
3.2.2	Skala Pengukuran.....	29
3.3	Tahapan Penelitian.....	31
3.4	Populasi dan Sampel.....	32
3.4.1	Populasi.....	32
3.4.2	Sampel.....	32
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	34
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.2	Sumber Data.....	35
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.6.1	Uji Validitas.....	36
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.7	Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	39
3.7.2	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	42
3.7.3	Importance Performance Analysis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Karakteristik Responden.....	47
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	48

4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan.....	51
4.2	Hasil Penelitian.....	52
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	52
4.2.2	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	71
4.2.3	Analisis Importance Performance Analysis/Diagram Kartesius...	74
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....		83
LAMPIRAN.....		85