

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu 27
Tabel 4.1	Indikator Ekonomi Makro Indonesia 57
Tabel 4.2	Daftar Perusahaan Ritel di Indonesia 59
Tabel 4.3	Pendapatan Bersih Semester 1 di 2015 – 2017 60
Tabel 4.4	Penetrasi Peritel Asing di Indonesia 2003 63
Tabel 4.5	Penetrasi Peritel Asing di Indonesia 2003 (lanjutan) 64
Tabel 4.6	Ikhtisar Laporan Keuangan PT Hero Supermarket Tbk 66
Tabel 4.7	Ikhtisar Pertumbuhan Laporan Keuangan PT Hero Supermarket Tbk 67
Tabel 4.8	Analisa Lingkungan Industri Ritel 70
Tabel 4.9	Perbandingan Aspek SWOT dan BSC 78
Tabel 4.9	Kuesioner Kepuasan Pelanggan PT Hero Supermarket Tbk 86
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Atribut Produk dan Jasa 87
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Citra (<i>image</i>) Perusahaan 88
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Hubungan dengan Pelanggan 89
Tabel 4.13	Hasil Uji Reability Atribut Produk dan Jasa 91
Tabel 4.14	Hasil Uji Reability Citra (<i>image</i>) Perusahaan 91
Tabel 4.15	Hasil Uji Reability Hubungan dengan Pelanggan 92
Tabel 4.16	Hasil Pengukuran Kuesioner Atribut Produk dan Jasa 93
Tabel 4.17	Hasil Pengukuran Kuesioner Citra (<i>image</i>) Perusahaan 94
Tabel 4.18	Hasil Pengukuran Kuesioner Hubungan dengan Pelanggan 95
Tabel 4.19	Penyebaran Kuesioner Kepuasan Karyawan 99

Tabel 4.20	Karakteristik Responden Karyawan	100
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas Kapabilitas Karyawan	102
Tabel 4.22	Hasil Uji Validitas Kapabilitas Sistem Informasi	102
Tabel 4.23	Hasil Uji Validitas Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan	104
Tabel 4.24	Hasil Uji Reabilitas Kapabilitas Karyawan	106
Tabel 4.25	Hasil Uji Reabilitas Kapabilitas Sistem Informasi	106
Tabel 4.26	Hasil Uji Reabilitas Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan	107
Tabel 4.27	Hasil Pengukuran Kuesioner Kapabilitas Karyawan	108
Tabel 4.28	Hasil Pengukuran Kuesioner Kapabilitas Sistem Informasi	109
Tabel 4.29	Hasil Pengukuran Kuesioner Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan	109
Tabel 5.1	Tabel Strategi Analisis SWOT	112
Tabel 5.2	Hasil Keseluruhan Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan	118
Tabel 5.3	Hasil Keseluruhan Kuesioner Tingkat Kepuasan Karyawan	121

MERCU BUANA