

ABSTRAK

Perkembangan bisnis ritel atau eceran berkembang cukup pesat. Hal ini dikarenakan oleh berbagai faktor, baik perkembangan demografi, ekonomi, sosial budaya, kemajuan teknologi dan globalisasi. Perubahan dan perkembangan ini menuntut para peritel di tanah air untuk semakin gigih berlomba-lomba menjadikan diri sebagai usaha ritel yang paling diminati oleh masyarakat. Carrefour merupakan salah satu usaha ritel yang paling diminati di Surabaya. Oleh karena itu, dalam usahanya perlu dukungan dari segala aspek selain penyediaan produk yang lengkap, yaitu kualitas pelayanan yang semakin baik. Salah satu penyedia layanan tersebut adalah kasir, sebagai salah satu wakil peritel dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara langsung. Standar pelayanan kasir Carrefour adalah menerapkan 5S yang terdiri dari senyum, salam, *sales*, sapa dan saran. Tetapi sering kali didapati perbedaan pelayanan yang diberikan oleh kasir kepada pelanggan dengan perbedaan latar belakang pelanggan. Latar belakang ini adalah ras, jenis kelamin dan cara berpakaian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi, memodelkan serta memberikan usulan perbaikan kepada peritel dalam memperbaiki kualitas layanan kasir terkait dengan faktor as, jenis kelamin dan cara berpakaian.

Diawali dengan studi kepustakaan dan pendesainan desain eksperimen penelitian, pengumpulan data dilakukan kepada 8 orang responden kelompok *confederates* sebanyak 15 kali di 5 Carrefour yang berbeda, sehingga dihasilkan 120 kuesioner. Yang dimaksud dengan kelompok *confederates* adalah kelompok uji yang berisi sekelompok orang yang mewakili profil penelitian. Terdapat 8 profil yang dihasilkan dari kombinasi 3 faktor yang diamati yaitu ras, jenis kelamin dan cara berpakaian responden. Data yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada kelompok *confederates* berisi tentang apakah kasir memberikan layanan-layanan seperti yang telah ditetapkan atau tidak dan apakah kelompok *confederates* puas dengan layanan yang diberikan.

Dari data yang didapatkan, diketahui bahwa sebanyak 90,8% responden menyatakan tidak mendapat pelayanan penawaran *green bag*, 70% responden menyatakan tidak mendapat layanan *top up*, 60% responden tidak mendapat salam sebelum transaksi, 54,2% responden tidak puas terhadap respon kasir atas pertanyaan, 41,7% responden tidak puas terhadap keramahan dan kesopanan kasir, 32,5% responden tidak mendapat salam sesudah transaksi, 31,7% responden menyatakan uang kembalian yang diterima tidak tepat dan 2,5% responden menyatakan input transaksi yang dilakukan oleh kasir tidak tepat. Berdasarkan analisis *crosstabulation* untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh atau ketergantungan antara jenis kelamin kasir, panjang antrian dan lama dalam antrian terhadap variabel-variabel layanan kasir. Didapatkan hasil bahwa jenis kelamin kasir, panjang antrian dan lama antrian mempengaruhi ketepatan pemberian uang kembalian. Dilanjutkan analisis menggunakan pemodelan regresi logistik untuk mengetahui pengaruh ras, jenis kelamin dan cara berpakaian terhadap pelayanan kasir. Pemilihan penggunaan regresi logistik ini karena variabel dependen (Y) pada penelitian bersifat biner dan kualitatif. Model yang terbentuk sebanyak 8 model, yang mewakili salam sebelum transaksi, salam sesudah transaksi, ketepatan input transaksi, ketepatan pemberian uang kembalian, penawaran *top up*, penawaran *green bag*, kepuasan terhadap keramahan dan kesopanan kasir dan kepuasan terhadap respon kasir atas pertanyaan.

Hasil yang didapatkan untuk model salam sebelum transaksi $\beta_x = 0,336 - 1,030.CBResp$ dan salam sesudah transaksi $\beta_x = 1,386 - 1,186.CBResp$, faktor yang signifikan berpengaruh adalah cara berpakaian responden. Untuk model ketepatan pemberian uang kembalian $\beta_x = 0,336 + 0,949.JKResp$ dan model kepuasan terhadap respon kasir atas pertanyaan $\beta_x = 0,268 - 0,887.JKResp$, faktor yang signifikan berpengaruh adalah jenis kelamin responden. Untuk model penawaran *top up* $\beta_x = 0,627 - 1,404.JKResp - 2,132.CBResp$, faktor yang signifikan berpengaruh adalah jenis kelamin dan cara berpakaian responden. Sedangkan untuk model ketepatan input transaksi, penawaran *green bag* dan kepuasan terhadap keramahan dan kesopanan kasir tidak terdapat faktor yang berpengaruh secara signifikan.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disarankan kepada peritel yaitu Carrefour untuk menerapkan rancangan perbaikan yang diberikan dengan difokuskan pada variabel-variabel di atas. Diharapkan dapat dilakukan perbaikan pada manajemen kasir sesuai dengan hasil yang diperoleh.

Keyword: pelayanan kasir, ritel, diskriminasi service

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan hormat penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah, kasih, berkat dan penyertaanNya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Adapun penulisan Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik Universitas Surabaya. Adapun dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, dukungan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Benny Lianto, M.MBA.T., selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Surabaya.
2. Bapak Eric Wibisono, S.T., M.Eng., selaku ketua jurusan Teknik Industri Universitas Surabaya.
3. Ibu Theresia Amelia Pawitra, S.T., M.Sc., M.Eng., selaku dosen pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, serta memberikan pengarahan, bimbingan, saran, kritikan dan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Indri Hapsari, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, serta memberikan pengarahan, bimbingan, saran, kritikan dan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman kelompok *confederates* yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam pengamatan Tugas Akhir ini.
6. Papa, Mama, Cece Vivi, Ciau Heri, Koko Yogi dan dede Verly yang selalu memberikan doa, dorongan, dukungan serta motivasi kepada penulis.
7. Prasetya Ciputra, yang telah memberikan dorongan, dukungan, motivasi, saran dan kritikan serta selalu mendampingi dan menghibur penulis.
8. Teman-teman Feetchiz Ladys, Lena, Lydia, Fanny dan Jessica Natalia yang selalu mendukung penulis.
9. Teman-teman Industrial Engineering '05: Alpha, Suwarni, Haryanto, Febri, Karina, Ganda, Pretty, Ang Siau Ik, Michael, Yadi, Andre, Edward,

Adit, Alfred, Lutvie, Fandy², Anto, Jeffry, Tonny, Grace, Sienny², Jeany, Santy, Felita, Cipto, Albert, Winarto, Ferdi, Robert, Jeffry dan teman-teman yang lain yang saling memberikan dukungan, semangat dan doa serta kebersamaan yang tak terlupakan.

10. Teman-teman kost AM-38, Ce Vero, Kak Agung, Donna, Renata, Desi, dan lain-lain.
11. Bapak dan Ibu dosen Teknik Industri Universitas Surabaya yang telah membagikan pengetahuan, pengalaman dan wawasan sebagai bekal bagi penulis.
12. Semua petugas administrasi jurusan yang telah banyak membantu penulis.
13. Bapak Derli Fahlevi yang telah meluangkan waktu serta membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
14. Semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulisan Tugas Akhir ini tentunya masih jauh dari sempurna sehingga diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun serta diharapkan pula penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juli 2009

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-3
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.5 Batasan Masalah.....	I-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Diskriminasi Ras dan Gender.....	II-1
2.2 Strategi Retail.....	II-3
2.2.1 <i>Retail Sales Management</i>	II-4
2.2.2 <i>Job Description</i> Kasir dalam Usaha Ritel.....	II-5
2.3 <i>Customer Satisfaction</i>	II-6
2.4 Pemasaran Jasa.....	II-9
2.5 Desain Eksperimen.....	II-13
2.5 Analisis Ketergantungan (<i>Cross Tab</i>).....	II-15
2.6 Pemodelan Regresi Logistik.....	II-16
2.6.1 Pemodelan bersama (<i>Multivariate</i>).....	II-17
2.6.2 Interpretasi koefisien pada model regresi logistik..	II-21
2.6.3 Masalah Numerik.....	II-24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Kerangka Berpikir.....	III-1
3.2 Jenis Penelitian.....	III-2

3.3	Langkah-langkah Desain Eksperimen.....	III-5
3.4	Langkah-langkah Penelitian.....	III-11
3.4.1	Melakukan Pengamatan Awal.....	III-11
3.4.2	Mengidentifikasi Masalah.....	III-11
3.4.3	Menetapkan Rumusan Masalah.....	III-12
3.4.4	Menetapkan Tujuan Penelitian.....	III-12
3.4.5	Melakukan Studi Kepustakaan.....	III-12
3.4.6	Melakukan <i>Survey</i> Awal.....	III-13
3.4.7	Mengidentifikasi Variabel.....	III-13
3.4.8	Memodelkan Variabel Depnden dan Independen..	III-14
3.4.9	Merancang dan Menyusun Kuesioner.....	III-15
3.4.10	Melakukan Pengumpulan Data.....	III-16
3.4.11	Melakukan Pengolahan Data dan Analisis Hasil.	III-16
3.4.12	Menyusun Kesimpulan dan Saran.....	III-18
BAB IV PENGUMPULAN DATA		
4.1	Sejarah Carrefour.....	IV-1
4.2	Melakukan <i>Survey</i> Awal.....	IV-2
4.3	Pembuatan Kuesioner.....	IV-4
4.4	Penyebaran Kuesioner.....	IV-5
4.5	Hasil Pengumpulan Data.....	IV-7
4.5.1	Hasil Pengumpulan Data Menurut Ras <i>Confederates</i>	IV-7
4.5.2	Hasil Pengumpulan Data Menurut Jenis Kelamin <i>Confederates</i>	IV-8
4.5.3	Hasil Pengumpulan Data Menurut Cara Berpakaian <i>Confederates</i>	IV-9
4.5.4	Hasil Pengumpulan Data Tiap Variabel.....	IV-10
4.5.5	Hasil Pengumpulan Data Keseluruhan 5 Carrefour Surabaya.....	IV-12
BAB V PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL		
5.1	Analisis Deskriptif.....	V-1
5.2	Analisis Tabulasi Silang.....	V-9

5.2.1 Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin Kasir yang Melayani dengan Variabel-variabel Layanan Kasir	V-9
5.2.1.1 Uji <i>Chi-square</i> antara Jenis Kelamin Kasir dengan Variabel-variabel Layanan Kasir.....	V-10
5.2.2 Tabulasi Silang antara Panjang Antrian Sebelum Dilayani dengan Variabel-variabel Layanan Kasir.....	V-11
5.2.2.1 Uji <i>Chi-square</i> antara Panjang Antrian Sebelum Dilayani dengan Variabel-variabel Layanan Kasir.....	V-12
5.2.3 Tabulasi Silang antara Lama Antrian Sebelum Dilayani dengan Variabel-variabel Layanan Kasir.....	V-14
5.2.3.1 Analisis Ketergantungan antara Lama Antrian Sebelum Dilayani dengan Variabel-variabel Layanan Kasir.....	V-15
5.3 Analisis Perilaku Kasir.....	V-16
5.4 Pemodelan dan Analisis Regresi Logistik.....	V-18
5.4.1 Model Regresi Logistik Salam Sebelum Transaksi	V-21
5.4.1.1 Gambaran Umum Model Salam Sebelum Transaksi.....	V-22
5.4.1.2 Interpretasi Koefisien pada Variabel Independen Cara Berpakaian Responden.....	V-24
5.4.1.3 Verifikasi Model Salam Sebelum Transaksi	V-25
5.4.2 Model Regresi Logistik Salam Sesudah Transaksi	V-26
5.4.2.1 Gambaran Umum Model Salam Sesudah Transaksi.....	V-26
5.4.2.2 Interpretasi Koefisien pada Variabel Independen Cara Berpakaian Responden.....	V-28
5.4.2.3 Verifikasi Model Salam Sesudah Transaksi	V-29
5.4.3 Model Regresi Logistik Ketepatan Input Transaksi	V-30
5.4.3.1 Gambaran Umum Model Ketepatan Input Transaksi.....	V-31

5.4.4 Model Regresi Logistik Ketepatan Pemberian Uang	
Kembalian.....	V-32
5.4.4.1 Gambaran Umum Model Ketepatan Pemberian Uang	
Kembalian.....	V-32
5.4.4.2 Interpretasi Koefisien pada Variabel Independen	
Jenis Kelamin Responden.....	V-34
5.4.4.3 Verifikasi Model Ketepatan Pemberian Uang	
Kembalian.....	V-35
5.4.5 Model Regresi Logistik Penawaran <i>Top Up</i>	V-36
5.4.5.1 Gambaran Umum Model Penawaran <i>Top Up</i>	V-36
5.4.5.2 Interpretasi Koefisien pada Variabel Independen	
Jenis Kelamin Responden.....	V-38
5.4.5.3 Interpretasi Koefisien pada Variabel Independen Cara	
Berpakaian Responden.....	V-39
5.4.5.4 Verifikasi Model Penawaran <i>Top Up</i>	V-40
5.4.6 Model Regresi Logistik Penawaran <i>Green Bag</i>	V-42
5.4.6.1 Gambaran Umum Model Penawaran <i>Green</i>	
<i>Bag</i>	V-42
5.4.7 Model Regresi Logistik Kepuasan terhadap Keramahan dan	
Kesopanan Kasir.....	V-44
5.4.7.1 Gambaran Umum Model Kepuasan terhadap	
Keramahan dan Kesopanan Kasir.....	V-44
5.4.8 Model Regresi Logistik Kepuasan terhadap Respon Kasir	
atas Pertanyaan.....	V-46
5.4.8.1 Gambaran Umum Model Kepuasan terhadap Respon	
Kasir atas Pertanyaan.....	V-46
5.4.8.2 Interpretasi Koefisien pada Variabel Independen Jenis	
Kelamin Responden.....	V-48
5.4.8.3 Verifikasi Model Kepuasan terhadap Respon Kasir	
atas Pertanyaan.....	V-49
5.4.9 Kesimpulan Pemodelan.....	V-50

5.5 Usulan Perbaikan.....	V-53
5.5.1 Strategi Carrefour Saat Ini.....	V-53
5.5.2 Prosedur dan Training oleh Manajemen Carrefour	V-54
5.5.3 Rancangan Perbaikan.....	V-57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	VI-1
6.2 Saran.....	VI-3

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Pengkodean Variabel <i>Dummy</i> Ras dengan Tiga Level.....	II-17
Tabel 2.2 Nilai dari model regresi logistik ketika variabel independen Dikotomi.....	II-22
Tabel 3.1 Skema Urutan Masuk Kasir Carrefour Bubutan Junction.....	III-6
Tabel 3.2 Skema Urutan Masuk Kasir Carrefour ITC.....	III-6
Tabel 3.3 Skema Urutan Masuk Kasir Carrefour Kalimas.....	III-6
Tabel 3.4 Skema Urutan Masuk Kasir Carrefour Rungkut.....	III-7
Tabel 3.5 Skema Urutan Masuk Kasir Carrefour Golden City Mall.....	III-7
Tabel 3.6 Sumber-sumber variabel dependen.....	III-14
Tabel 4.1 Hasil Rekapitulasi <i>Survey</i> Awal.....	IV-3
Tabel 4.2 Profil Responden.....	IV-4
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Keseluruhan Bagian II <i>Confederates</i> Pribumi.....	IV-7
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Keseluruhan Bagian II <i>Confederates</i> Non Pribumi.....	IV-8
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Keseluruhan Bagian II <i>Confederates</i> Pria.....	IV-8
Tabel 4.6 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Keseluruhan Bagian II <i>Confederates</i> Wanita.....	IV-9
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Keseluruhan Bagian II <i>Confederates</i> Rapi.....	IV-10
Tabel 4.8 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Keseluruhan Bagian II <i>Confederates</i> Lusu.....	IV-10
Tabel 4.9 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Salam Sebelum Transaksi.....	IV-11
Tabel 4.10 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Salam Sesudah Transaksi.....	IV-11
Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Input Transaksi.....	IV-11
Tabel 4.12 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Pemberian	

Uang Kembalian.....	IV-11
Tabel 4.13 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Penawaran	
<i>Top Up</i>	IV-11
Tabel 4.14 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Penawaran	
<i>Green Bag</i>	IV-12
Tabel 4.15 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan terhadap	
Keramahan dan Kesopanan.....	IV-12
Tabel 4.16 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan atas	
Respon terhadap Pertanyaan.....	IV-12
Tabel 4.17 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Keseluruhan Bagian I.....	IV-13
Tabel 4.18 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Keseluruhan Bagian II.....	IV-13
Tabel 4.19 Rekapitulasi pertanyaan lama dalam antrian.....	IV-13
Tabel 5.1 Tabulasi Silang Jenis Kelamin Kasir terhadap Variabel	
Layanan Kasir.....	V-9
Tabel 5.2 Hasil <i>Significance Value</i> dan <i>Expected Count Less Than 5</i>	
untuk Jenis Kelamin Kasir dengan Variabel-variabel Layanan	
Kasir.....	V-11
Tabel 5.3 Penggabungan panjang antrian sebelum dilayani.....	V-12
Tabel 5.4 Tabulasi Silang panjang antrian terhadap variabel layanan kasir	V-12
Tabel 5.5 Hasil <i>Significance Value</i> dan <i>Expected Count Less Than 5</i>	
untuk Panjang Antrian dengan Variabel-variabel Layanan Kasir	V-13
Tabel 5.6 Penggabungan lama antrian sebelum dilayani.....	V-14
Tabel 5.7 Tabulasi Silang lama antrian sebelum dilayani terhadap variabel	
layanan kasir.....	V-14
Tabel 5.8 Hasil <i>Significance Value</i> dan <i>Expected Count Less Than 5</i>	
untuk Lama Antrian dengan Variabel-variabel Layanan Kasir..	V-15
Tabel 5.9 Tabulasi silang jenis kelamin kasir dan jenis kelamin responden	V-18
Tabel 5.10 Penamaan variabel dalam SPSS.....	V-21
Tabel 5.11 <i>Classification table</i> untuk <i>step 0</i> model salam sebelum	
transaksi.....	V-23
Tabel 5.12 <i>Omnibus Tests of Model Coefficients</i> model salam sebelum	

transaksi.....	V-23
Tabel 5.13 <i>Clasification Table</i> model salam sebelum transaksi.....	V-23
Tabel 5.14 <i>Variables in the equation</i> model salam sebelum transaksi.....	V-23
Tabel 5.15 Verifikasi model salam sebelum transaksi.....	V-26
Tabel 5.16 <i>Classification table</i> untuk <i>step 0</i> model salam sesudah transaksi.....	V-27
Tabel 5.17 <i>Omnibus Tests of Model Coefficients</i> model salam sesudah transaksi.....	V-27
Tabel 5.18 <i>Clasification Table</i> model salam sesudah transaksi.....	V-28
Tabel 5.19 <i>Variables in the equation</i> model salam sesudah transaksi.....	V-28
Tabel 5.20 Verifikasi model salam sesudah transaksi.....	V-30
Tabel 5.21 <i>Classification table</i> untuk <i>step 0</i> model ketepatan input transaksi.....	V-31
Tabel 5.22 <i>Variables not in the equation</i> untuk model ketepatan input transaksi.....	V-32
Tabel 5.23 <i>Classification table</i> untuk <i>step 0</i> model ketepatan pemberian uang kembalian.....	V-33
Tabel 5.24 <i>Omnibus Tests of Model Coefficients</i> model ketepatan pemberian uang kembalian.....	V-33
Tabel 5.25 <i>Clasification Table</i> model ketepatan pemberian uang kembalian.....	V-33
Tabel 5.26 <i>Variables in the equation</i> model ketepatan pemberian uang kembalian.....	V-34
Tabel 5.27 Verifikasi model ketepatan pemberian uang kembalian.....	V-36
Tabel 5.28 <i>Classification table</i> untuk <i>step 0</i> model penawaran <i>top up</i>	V-37
Tabel 5.29 <i>Omnibus Tests of Model Coefficients</i> model penawaran <i>top up</i>	V-37
Tabel 5.30 <i>Clasification Table</i> model penawaran <i>top up</i>	V-38
Tabel 5.31 <i>Variables in the equation</i> model penawaran <i>top up</i>	V-38
Tabel 5.32 Verifikasi model penawaran <i>top up</i>	V-41
Tabel 5.33 <i>Classification table</i> untuk <i>step 0</i> model penawaran <i>green bag</i>	V-43
Tabel 5.34 <i>Omnibus Tests of Model Coefficients</i> model penawaran <i>green</i>	

<i>bag</i>	V-43
Tabel 5.35 <i>Classification Table</i> model penawaran <i>green bag</i>	V-43
Tabel 5.36 <i>Variables in the equation</i> model penawaran <i>green bag</i>	V-43
Tabel 5.37 <i>Classification table</i> untuk <i>step 0</i> model kepuasan terhadap keramahan dan kesopanan kasir.....	V-45
Tabel 5.38 <i>Variables not in the equation</i> untuk model kepuasan terhadap keramahan dan kesopanan kasir.....	V-45
Tabel 5.39 <i>Classification table</i> untuk <i>step 0</i> model kepuasan terhadap respon kasir atas pertanyaan.....	V-47
Tabel 5.40 <i>Omnibus Tests of Model Coefficients</i> model kepuasan terhadap respon kasir atas pertanyaan.....	V-47
Tabel 5.41 <i>Classification Table</i> model kepuasan terhadap respon kasir atas pertanyaan.....	V-47
Tabel 5.42 <i>Variables in the equation</i> model kepuasan terhadap respon kasir atas pertanyaan.....	V-47
Tabel 5.43 Verifikasi model kepuasan terhadap respon kasir atas Pertanyaan.....	V-50
Tabel 5.44 Rekapitulasi Hasil Pemodelan Regresi Logistik.....	V-50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir.....	III-3
Gambar 3.2 <i>Flowchart Confederates</i> Masuk Kasir.....	III-10
Gambar 3.3 Pemodelan Variabel Independen dan Dependen dengan Regresi Logistik.....	III-15
Gambar 3.4 Langkah-langkah Penelitian.....	III-19
Gambar 3.5 Perempuan ras non pribumi.....	III-20
Gambar 3.6 Perempuan ras pribumi.....	III-20
Gambar 3.6 Jenis kelamin laki-laki.....	III-20
Gambar 3.7 Jenis kelamin perempuan.....	III-20
Gambar 3.8 Cara berpakaian lusuh dan rapi.....	III-21
Gambar 5.1 Diagram batang jenis kelamin kasir yang melayani.....	V-1
Gambar 5.2 Diagram batang ras kasir yang melayani.....	V-2
Gambar 5.3 Diagram batang panjang antrian sebelum dilayani.....	V-3
Gambar 5.4 Diagram batang lama antrian sebelum dilayani.....	V-3
Gambar 5.5 Diagram batang salam sebelum transaksi.....	V-4
Gambar 5.6 Diagram batang salam sesudah transaksi.....	V-4
Gambar 5.7 Diagram batang ketepatan input transaksi.....	V-5
Gambar 5.8 Diagram batang ketepatan pemberian uang kembalian.....	V-5
Gambar 5.9 Diagram batang penawaran <i>top up</i>	V-6
Gambar 5.10 Diagram batang penawaran <i>green bag</i>	V-7
Gambar 5.11 Diagram batang kepuasan terhadap keramahan dan kesopanan kasir.....	V-8
Gambar 5.12 Diagram batang kepuasan terhadap respon atas pertanyaan.....	V-8
Gambar 5.13 Lembar kritik dan saran Carrefour	V-59
Gambar 5.14 Janji Carrefour tentang selisih harga.....	V-60
Gambar 5.15 ID <i>card</i> kasir Carrefour saat ini.....	V-63

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	DATA SEKUNDER
LAMPIRAN B	LEMBAR SURVEY AWAL
LAMPIRAN C	KUESIONER
LAMPIRAN D	OUTPUT PEMODELAN BERSAMA REGRESI LOGISTIK

