

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Hipotesis Penelitian	5
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.6.1 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.6.2 Ruang Lingkup Wilayah	5
1.7 Data Umum Objek Studi	6
1.8 Kerangka Berpikir	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Deskripsi Pusat Perbelanjaan	8
2.2 Atribut Pusat Perbelanjaan	11
2.2.1 Lingkungan Mall	12
2.2.2 Tenant / Retail Pengisi	13
2.2.3 Kenyamanan	13
2.2.4 Penghargaan	14
2.2.5 Fokus Pemasaran	14

2.2.6 Kualitas Pelayanan	15
2.2.7 Keamanan dan Pengamanan	15
2.3 Kepuasan Konsumen	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	17
3.2 Identifikasi Variabel	17
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.3.1 Populasi	19
3.3.2 Sampel	20
3.4 Jenis dan Sumber Data	21
3.4.1 Jenis Data	21
3.4.2 Sumber Data	21
3.5 Metode Pengumpulan Data	21
3.6 Metode Analisis Data	22
3.7 Tabel Kebutuhan Data	23
3.8 Proses Penelitian	24
3.9 Objek Penelitian	25
3.10 Tahapan Penelitian	25
BAB IV DATA DAN TEMUAN LAPANGAN	26
4.1 Pusat Perbelanjaan di Jakarta	26
4.2 Profil Lokasi	30
4.3 Aksesibilitas Kawasan	31
4.4 Kedekatan / <i>Proximity</i>	32
4.5 Perkembangan Kawasan CBD Puri Indah	33
4.6 Profil Puri Indah Mall	35
4.6.1 Data Puri Indah Mall	36
4.6.2 Aksesibilitas Puri Indah Mall	37
4.6.3 Denah Puri Indah Mall	37
4.6.4 Kondisi Fisik Puri Indah Mall	40
4.6.5 Fasilitas Puri Indah Mall	43
4.7 Profil Lippo Mall Puri	44

4.7.1 Data Lippo Mall Puri	45
4.7.2 Aksesibilitas Lippo Mall Puri	46
4.7.3 Denah Lippo Mall Puri	47
4.7.4 Kondisi Fisik Lippo Mall Puri	50
4.7.5 Fasilitas Lippo Mall Puri	55
4.8 Perbandingan Tenant Puri Indah Mall Dengan Lippo Mall Puri	56
4.9 Profil Pengunjung Pusat Perbelanjaan di Kawasan SPBB Jakarta Barat	57
4.10 Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Pusat Perbelanjaan di Kawasan SPBB Jakarta Barat	69
BAB V ANALISIS	75
5.1 Analisis Profil Konsumen Pusat Perbelanjaan di Kawasan SPBB Jakarta Barat	76
5.2 Analisis Pengaruh Atribut Pusat Perbelanjaan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pusat Perbelanjaan di Kawasan SPBB Jakarta Barat	81
5.3 Analisis One Sample t-Test Atribut Pusat Perbelanjaan	88
5.3.1 Kepuasan Konsumen Puri Indah Mall	89
5.3.1.1 Lingkungan Mall Puri Indah Mall	90
5.3.1.2 Tenant Pengisi Puri Indah Mall	92
5.3.1.3 Kenyamanan Puri Indah Mall	92
5.3.1.4 Penghargaan / <i>Reward</i> Puri Indah Mall	93
5.3.1.5 Fokus Pemasaran Puri Indah Mall	93
5.3.1.6 Kualitas Pelayanan Puri Indah Mall	94
5.3.1.7 Keamanan dan Pengamanan Puri Indah Mall	94
5.3.2 Kepuasan Konsumen Lippo Mall Puri	95
5.3.2.1 Lingkungan Mall Lippo Mall Puri	97
5.3.2.2 Tenant Pengisi Lippo Mall Puri	97
5.3.2.3 Kenyamanan Lippo Mall Puri	98
5.3.2.4 Penghargaan / <i>Reward</i> Lippo Mall Puri	98
5.3.2.5 Fokus Pemasaran Lippo Mall Puri	99

5.3.2.6 Kualitas Pelayanan Lippo Mall Puri	99
5.3.2.7 Keamanan dan Pengamanan Lippo Mall Puri	100
5.4 Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Pusat Perbelanjaan di Kawasan SPBB Jakarta Barat	101
5.5 Analisis Hubungan Teori Dengan Hasil Penelitian	104
BAB VI PENUTUP	105
6.1 Kesimpulan	105
6.2 Rekomendasi	107
6.2.1 Pengelola dan Pengembang Puri Indah Mall	107
6.2.2 Pengelola dan Pengembang Lippo Mall Puri	108
6.2.3 Akademisi	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Terhadap Kota Jakarta	5
Gambar 1.2 Peta Kawasan Puri Indah	5
Gambar 1.3 Lokasi Penelitian	6
Gambar 4.1 Peta Persebaran Pusat Perbelanjaan DKI Jakarta	27
Gambar 4.2 Peta Wilayah SPBB Jakarta Barat	30
Gambar 4.3 Peta Aksesibilitas Wilayah SPBB Jakarta Barat	31
Gambar 4.4 Peta <i>Proximity</i> Wilayah SPBB Jakarta Barat	32
Gambar 4.5 Masterplan Pengembangan CBD Puri Indah	33
Gambar 4.6 Ilustrasi The St. Moritz	34
Gambar 4.7 Foto Puri Indah Mall	35
Gambar 4.8 Akses Puri Indah Mall	37
Gambar 4.9 Denah Lantai Dasar Puri Indah Mall	37
Gambar 4.10 Denah Lantai 1 Puri Indah Mall	38
Gambar 4.11 Denah Lantai 2 Puri Indah Mall	39
Gambar 4.12 Ilustrasi Lippo Mall Puri	44
Gambar 4.13 Peta Akses Lippo Mall Puri	46
Gambar 4.14 Denah LG Lippo Mall Puri	47
Gambar 4.15 Denah GF Lippo Mall Puri	47
Gambar 4.16 Denah UG Lippo Mall Puri	48
Gambar 4.17 Denah 1F Lippo Mall Puri	49
Gambar 4.18 Denah 2F Lippo Mall Puri	49
Gambar 4.19 Foto Parking Payment System 1	55
Gambar 4.20 Foto Parking Payment System 2	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Puri Indah Mall dan Lippo Mall Puri	6
Tabel 2.1 Jenis Pusat Perbelanjaan Umum	8
Tabel 2.2 Jenis Pusat Perbelanjaan Khusus	9
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	17
Tabel 3.2 Kebutuhan Data	23
Tabel 3.3 Tahap Pengumpulan Data	24
Tabel 3.4 Kriteria Narasumber Penelitian	25
Tabel 3.5 Tahapan Penelitian	25
Tabel 4.1 Daftar Pusat Perbelanjaan Sewa Jakarta	28
Tabel 4.2 Data Puri Indah Mall	36
Tabel 4.3 Foto Kondisi Fisik Puri Indah Mall	40
Tabel 4.4 Data Lippo Mall Puri	45
Tabel 4.5 Foto Kondisi Fisik Lippo Mall Puri	50
Tabel 4.6 Perbandingan Tenant Puri Indah Mall Dengan Lippo Mall Puri	56
Tabel 4.7 Profil Pengunjung Pusat Perbelanjaan di Kawasan SPBB	
Jakarta Barat	57
Tabel 4.8 Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut	
Lingkungan Mall	69
Tabel 4.9 Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut	
Tenant Pengisi	70
Tabel 4.10 Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut	
Kenyamanan	72
Tabel 4.11 Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut	
Penghargaan	73
Tabel 4.12 Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut	
Fokus Pemasaran	73

Tabel 4.13 Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut	
Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4.14 Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut	
Keamanan dan Pengamanan	74
Tabel 5.1 Tabulasi Silang Usia dan Frekuensi Berkunjung ke	
Puri Indah Mall	76
Tabel 5.2 Tabulasi Silang Usia dan Frekuensi Berkunjung ke	
Lippo Mall Puri	76
Tabel 5.3 Tabulasi Silang Usia dan Lama Waktu Berkunjung ke	
Puri Indah Mall	77
Tabel 5.4 Tabulasi Silang Usia dan Lama Waktu Berkunjung ke	
Lippo Mall Puri	77
Tabel 5.5 Tabulasi Silang Lokasi Tempat Tinggal dan Frekuensi Berkunjung	
ke Puri Indah Mall	77
Tabel 5.6 Tabulasi Silang Lokasi Tempat Tinggal dan Frekuensi Berkunjung	
ke Lippo Mall Puri	78
Tabel 5.7 Tabulasi Silang Lokasi Tempat Tinggal dan Pusat Perbelanjaan	
Lain Yang Sering Dikunjungi	78
Tabel 5.8 Tabulasi Silang Usia dan Retail Yang Sering Dikunjungi di	
Puri Indah Mall	79
Tabel 5.9 Tabulasi Silang Usia dan Retail Yang Sering Dikunjungi di	
Lippo Mall Puri	79
Tabel 5.10 Tabulasi Silang Usia dan Tingkat Pengeluaran di	
Puri Indah Mall	80
Tabel 5.11 Tabulasi Silang Usia dan Tingkat Pengeluaran di	
Lippo Mall Puri	80
Tabel 5.12 Analisis RRI Atribut Pusat Perbelanjaan Puri Indah Mall	
Dan Lippo Mall Puri	81
Tabel 5.13 Analisis RRI Sub Atribut Pusat Perbelanjaan Berdasarkan	
Kepuasan Konsumen	84
Tabel 5.14 One Sample t-Test Kepuasan Konsumen Puri Indah Mall	89

Tabel 5.15 One Sample t-Test Kepuasan Konsumen Lippo Mall Puri	95
Tabel 5.16 Analisis Perbandingan Atribut Pusat Perbelanjaan Berdasarkan Kepuasan Konsumen	101
Tabel 5.17 Hubungan Teori Dengan Hasil Penelitian	104

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Supply Retail Kumulatif DKI Jakarta	27
Grafik 4.2 Supply Retail Berdasarkan Wilayah di Jakarta	29
Grafik 4.3 Jenis Kelamin	59
Grafik 4.4 Usia	60
Grafik 4.5 Status	60
Grafik 4.6 Tingkat Pendidikan	61
Grafik 4.7 Pekerjaan	62
Grafik 4.8 Tingkat Pendapatan	62
Grafik 4.9 Frekuensi Berkunjung Dalam 1 Bulan	63
Grafik 4.10 Lama Waktu Berkunjung	64
Grafik 4.11 Lokasi Tempat Tinggal	64
Grafik 4.12 Transportasi Yang Digunakan	65
Grafik 4.13 Jenis Retail Yang Dikunjungi	66
Grafik 4.14 Pengeluaran Saat Berkunjung di Pusat Perbelanjaan	67
Grafik 4.15 Pusat Perbelanjaan Lain Yang Sering Dikunjungi	68
Grafik 5.1 Diagram Cartesius Pengelompokan Atribut Pusat Perbelanjaan Berdasarkan Kepuasan Konsumen	82
Grafik 5.2 Diagram Cartesius Pengelompokan Sub Atribut Pusat Perbelanjaan Berdasarkan Kepuasan Konsumen	87