

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.4 Kerangka Berpikir	13
BAB II TINJAUAN TEORI.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Pilihan Tenant	14
2.1.2 Penempatan Tenant	14
2.1.3 Anchor Tenant	15
2.1.4 Komposisi Tenant	15
2.2 Definisi Pusat Perbelanjaan	15
2.3 Tenant Mix	19
2.4 Kepuasan Konsumen	20
2.5 Teori Pengukuran	21
2.5.1 Teori Pengambilan Sampel	21
2.5.2 Skala Likert (<i>Likert Scale</i>)	21
2.5.3 Tabulasi Silang (<i>Cross Tabulation</i>)	22
2.5.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	22

BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	24
3.2 Operasionalisasi Konsep	24
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.4 Jenis dan Sumber Data	27
3.3.1 Jenis Data	27
3.3.2 Sumber Data	27
3.5 Metode Pengumpulan Data	28
3.6 Metode Analisis Data	28
3.7 Alat Bantu Penelitian	29
BAB IV DATA DAN TEMUAN LAPANGAN	30
4.1 Pusat Perbelanjaan di Jakarta	30
4.2 Profil Lotte Shopping Avenue	31
4.2.1 Gambaran Umum Lotte Shopping Avenue	31
4.2.2 Aksesibilitas Lotte Shopping Avenue	34
4.2.3 Kedekatan Terhadap Pusat Kegiatan (Proximity)	35
4.2.4 Kondisi Fisik Lotte Shopping Avenue	36
4.2.4.1 Eksterior	36
4.2.4.2 Interior	39
4.2.5 Tenant Mix Lotte Shopping Avenue	42
4.2.5.1 Pilihan Tenant	42
4.2.5.2 Penempatan Tenant	45
4.2.5.3 Komposisi Tenant	56
4.2.6 Fasilitas Lotte Shopping Avenue	59
4.3 Profil Pengunjung Lotte Shopping Avenue	60
BAB V ANALISIS.....	64
5.1 Analisis Profil Konsumen Lotte Shopping Avenue	71
5.1.1 Perbandingan Usia terhadap Frekuensi Berkunjung ke Lotte Shopping Avenue	71
5.1.2 Perbandingan Usia terhadap Durasi Kunjungan ke Lotte Shopping Avenue	71

5.1.3 Perbandingan Usia terhadap Area Tempat Tinggal Pengunjung Lotte Shopping Avenue	72
5.1.4 Perbandingan Usia terhadap Profesi Pengunjung Lotte Shopping Avenue	73
5.1.5 Perbandingan Usia terhadap Pengeluaran Saat Berkunjung ke Lotte Shopping Avenue	73
5.1.6 Perbandingan Usia terhadap Jenis Tenant Yang Sering Dikunjungi	74
5.1.7 Perbandingan Profesi terhadap Area Tempat Tinggal Pengunjung Lotte Shopping Avenue	74
5.1.8 Perbandingan Profesi terhadap Pengeluaran Saat Berkunjung ke Lotte Shopping Avenue	75
5.1.9 Perbandingan Profesi terhadap Jenis Tenant Yang Sering Dikunjungi	75
5.1.10 Perbandingan Area Tempat Tinggal Pengunjung Lotte Shopping Avenue	76
5.1.11 Perbandingan Jenjang Pendidikan Pengunjung terhadap Pengeluaran Saat Berkunjung ke Lotte Shopping Avenue	76
5.1.12 Perbandingan Pengeluaran Pengunjung per Bulan terhadap Pengeluaran Saat Berkunjung ke Lotte Shopping Avenue	77
5.1.13 Perbandingan Frekuensi Berkunjung terhadap Pengeluaran Saat Berkunjung ke Lotte Shopping Avenue	77
5.1.14 Perbandingan Durasi Kunjungan terhadap Pengeluaran Saat Berkunjung ke Lotte Shopping Avenue	78
5.1.15 Perbandingan Pengeluaran Saat Berkunjung terhadap Jenis Tenant Yang Sering Dikunjungi	72
5.1.16 Perbandingan Usia terhadap Penilaian Kepentingan Anchor Tenant	79
5.1.17 Perbandingan Usia terhadap Penilaian Kepentingan Secondary Tenant	80
5.1.18 Perbandingan Profesi terhadap Penilaian Kepentingan Anchor dan Secondary Tenant.....	82
5.2 Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan terhadap Lotte Shopping Avenue	84

5.2.1 Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan terhadap Anchor Tenant	84
5.2.2 Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan terhadap Secondary Tenant	90
5.3 Importance Performance Analysis terhadap Pengunjung Lotte Shopping Avenue	98
5.3.1 Importance Performance Analysis Faktor Penentu Tenant Mix Kategori Anchor Tenant	99
5.3.2 Importance Performance Analysis Faktor Penentu Tenant Mix Kategori Secondary Tenant.....	102
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	105
6.1 Kesimpulan	105
6.1.1 Kesimpulan Kategori Anchor Tenant	106
6.1.2 Kesimpulan Kategori Secondary Tenant	107
6.2 Saran	109
6.2.1 Pengelola Lotte Shopping Avenue.....	109
6.2.1.1 Saran Untuk Kategori Anchor Tenant	109
6.2.1.2 Saran Untuk Kategori Secondary Tenant	110
6.2.2 Penelitian Selanjutnya	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Peta Pembentukan Cluster Pusat Perbelanjaan DKI Jakarta	3
GAMBAR 1.2 Peta Lokasi Terhadap Kota Jakarta	11
GAMBAR 1.3 Peta Koridor Jalan Prof. DR. Satrio	11
GAMBAR 1.4 Lokasi Penelitian	11
GAMBAR 2.1 Rumus Slovin	21
GAMBAR 2.2 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	23
GAMBAR 4.1 Ciputra World Jakarta 1	32
GAMBAR 4.2 Peta Aksesibilitas Lotte Shopping Avenue	34
GAMBAR 4.3 Peta Kedekatan Lotte Shopping Avenue.....	35
GAMBAR 4.4 <i>Façade</i> Lotte Shopping Avenue.....	36
GAMBAR 4.5 Lobby Satrio	37
GAMBAR 4.6 Pedestrian ways Lotte Shopping Avenue.....	38
GAMBAR 4.7 Atrium Lotte Shopping Avenue	39
GAMBAR 4.8 Koridor Lotte Shopping Avenue	40
GAMBAR 4.9 Food Avenue	40
GAMBAR 4.10 Spot-spot tempat duduk.....	41
GAMBAR 4.11 Parkir Lotte Shopping Avenue	42
GAMBAR 4.12 JJ Royal Brasserie	43
GAMBAR 4.13 Johnny Rockets.....	43
GAMBAR 4.14 Tenant Populer	44
GAMBAR 4.15 Mario Minardi & Braun Buffel	45
GAMBAR 4.16 Tenant Lotte Shopping Avenue Lantai LG	46
GAMBAR 4.17 Gonzo’s Tex Mex Grill	46
GAMBAR 4.18 Chatime	46
GAMBAR 4.19 Tenant Lotte Shopping Avenue Lantai G.....	47
GAMBAR 4.20 Starbucks	48
GAMBAR 4.21 Pizza Express.....	48
GAMBAR 4.22 Tenant Lotte Shopping Avenue Lantai 1	49
GAMBAR 4.23 Tenant Lotte Shopping Avenue Lantai 2	50

GAMBAR 4.24 Yoogane.....	51
GAMBAR 4.25 Tenant Lotte Shopping Avenue Lantai 3	51
GAMBAR 4.26 Ace Hardware.....	52
GAMBAR 4.27 Fitness First	52
GAMBAR 4.28 Tenant Lotte Shopping Avenue Lantai 4	52
GAMBAR 4.29 Area Masuk XXI	53
GAMBAR 4.30 Eks Dancing Crab.....	54
GAMBAR 4.31 Oriental Valas.....	54
GAMBAR 4.32 Tenant Lotte Shopping Avenue Lantai 5	55
GAMBAR 4.33 Tenant-tenant Korea	57
GAMBAR 4.34 Variasi Tenant Lotte Shopping Avenue	57

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Penilaian tingkat kepentingan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	5
TABEL 1.2 Penilaian faktor ketertarikan pada pusat perbelanjaan.....	6
TABEL 2.1 Jenis Pusat Perbelanjaan Umum	16
TABEL 2.2 Jenis Pusat Perbelanjaan Khusus	17
TABEL 2.3 Format Skala Likert	22
TABEL 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian	26
TABEL 4.1 Profil Lotte Shopping Avenue	33
TABEL 4.2 Komposisi Tenant Lotte Shopping Avenue Berdasarkan Kategorinya	58
TABEL 4.3 Profil Pengunjung Lotte Shopping Avenue	60
TABEL 4.4 Hasil Rekapitulasi Profil Pengunjung Lotte Shopping Avenue.....	69
TABEL 5.1 Tabulasi Silang Usia dan Frekuensi Berkunjung.....	71
TABEL 5.2 Tabulasi Silang Usia dan Durasi Kunjungan	71
TABEL 5.3 Tabulasi Silang Usia dan Area Tempat Tinggal	72
TABEL 5.4 Tabulasi Silang Usia dan Profesi Pengunjung	73
TABEL 5.5 Tabulasi Silang Usia dan Pengeluaran Saat Berkunjung	73
TABEL 5.6 Tabulasi Silang Usia dan Jenis Tenant Yang Sering Dikunjungi	74
TABEL 5.7 Tabulasi Silang Profesi dan Area Tempat Tinggal	74
TABEL 5.8 Tabulasi Silang Profesi dan Pengeluaran Saat Berkunjung	75
TABEL 5.9 Tabulasi Silang Profesi dan Jenis Tenant Yang Sering Dikunjungi	75
TABEL 5.10 Tabulasi Silang Area Tempat Tinggal dan Frekuensi Berkunjung.....	76
TABEL 5.11 Tabulasi Silang Jenjang Pendidikan dan Pengeluaran Saat Berkunjung	76
TABEL 5.12 Tabulasi Silang Pengeluaran Pengunjung per Bulan dan Pengeluaran Saat Berkunjung	77
TABEL 5.13 Tabulasi Silang Frekuensi Berkunjung dan Pengeluaran Saat Berkunjung.....	77
TABEL 5.14 Tabulasi Silang Durasi Berkunjung dan Pengeluaran Saat Berkunjung.....	78
TABEL 5.15 Tabulasi Silang Pengeluaran Saat Berkunjung dan Jenis Tenant Yang Sering Dikunjungi.....	79

TABEL 5.16 Tabulasi Silang Usia dan Kepentingan Pilihan Anchor Tenant.....	79
TABEL 5.17 Tabulasi Silang Usia dan Kepentingan Penempatan Anchor Tenant	79
TABEL 5.18 Tabulasi Silang Usia dan Kepentingan Komposisi Anchor Tenant.....	80
TABEL 5.19 Tabulasi Silang Usia dan Kepentingan Pilihan Secondary Tenant.....	80
TABEL 5.20 Tabulasi Silang Usia dan Kepentingan Penempatan Secondary Tenant.....	81
TABEL 5.21 Tabulasi Silang Usia dan Kepentingan Komposisi Secondary Tenant.....	81
TABEL 5.22 Tabulasi Silang Profesi dan Kepentingan Pilihan Anchor Tenant.....	82
TABEL 5.23 Tabulasi Silang Profesi dan Kepentingan Penempatan Anchor Tenant	82
TABEL 5.24 Tabulasi Silang Profesi dan Kepentingan Komposisi Anchor Tenant.....	82
TABEL 5.25 Tabulasi Silang Profesi dan Kepentingan Pilihan Secondary Tenant.....	83
TABEL 5.26 Tabulasi Silang Profesi dan Kepentingan Penempatan Anchor Tenant	83
TABEL 5.27 Tabulasi Silang Profesi dan Kepentingan Komposisi Anchor Tenant.....	83
TABEL 5.28 Penilaian Faktor Pilihan Tenant Kategori Anchor Tenant.....	84
TABEL 5.29 Penilaian Faktor Penempatan Tenant Kategori Anchor Tenant.....	85
TABEL 5.30 Penilaian Faktor Komposisi Tenant Kategori Anchor Tenant.....	86
TABEL 5.31 Penilaian Faktor Penentu Tenant Mix Kategori Anchor Tenant.....	87
TABEL 5.32 Analisis RRI Faktor Penentu Tenant Mix Kategori Anchor Tenant.....	88
TABEL 5.33 Analisis RRI Faktor Penentu Tenant Mix Kategori Anchor Tenant Untuk Rekomendasi	89
TABEL 5.34 Penilaian Faktor Pilihan Tenant Kategori Secondary Tenant.....	90
TABEL 5.35 Penilaian Faktor Penempatan Tenant Kategori Secondary Tenant.....	91
TABEL 5.36 Penilaian Faktor Komposisi Tenant Kategori Secondary Tenant.....	92
TABEL 5.37 Penilaian Faktor Penentu Tenant Mix Kategori Secondary Tenant.....	93
TABEL 5.38 Analisis RRI Faktor Penentu Tenant Mix Kategori Secondary Tenant.....	95
TABEL 5.39 Analisis RRI Faktor Penentu Tenant Mix Kategori Secondary Tenant Untuk Rekomendasi.....	96

DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 1.1 <i>Supply</i> Retail Kumulatif DKI Jakarta	2
GRAFIK 1.2 <i>Supply</i> Retail Berdasarkan Wilayah DKI Jakarta	2
GRAFIK 4.1 Tingkat Okupansi Retail DKI Jakarta	30
GRAFIK 4.2 Usia	61
GRAFIK 4.3 Jenjang Pendidikan	62
GRAFIK 4.4 Profesi	63
GRAFIK 4.5 Jumlah Pengeluaran per Bulan.....	64
GRAFIK 4.6 Frekuensi Kunjungan per Bulan	64
GRAFIK 4.7 Lama Kunjungan.....	65
GRAFIK 4.8 Area Tempat Tinggal	66
GRAFIK 4.9 Jenis Tenant Yang Sering Dikunjungi	66
GRAFIK 4.10 Jumlah Tenant Yang Dikunjungi	67
GRAFIK 4.11 Pengeluaran Rata-rata Saat Berkunjung	68
GRAFIK 5.1 Diagram Importance Performance Analysis Faktor Penentu Tenant Mix Kategori Anchor Tenant	99
GRAFIK 5.2 Diagram Importance Performance Analysis Sub Faktor Penentu Tenant Mix Kategori Anchor Tenant	100
GRAFIK 5.3 Diagram Importance Performance Analysis Faktor Penentu Tenant Mix Kategori Secondary Tenant	102
GRAFIK 5.4 Diagram Importance Performance Analysis Sub Faktor Penentu Tenant Mix Kategori Secondary Tenant	103