



Gambar 5.2
Importance Performance Analysis (IPA) 4

Tabel 5.20
Uji Duncan Toserba GRIYA Peringkat 3

| Variabel | Peringkat | | | n | S ² | r ₂ | R ₂ | X ₂ -X ₃ | Keputusan | r ₃ | R ₃ | X ₁ -X ₃ | Keputusan | Kesimpulan |
|----------|-----------|-------|-------|-----|----------------|----------------|----------------|--------------------------------|-----------|----------------|----------------|--------------------------------|-----------|-----------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | |
| 7 | BORMA | SETIA | GRIYA | 107 | 0,352 | 2,772 | 0,159 | 0,318 | Tolak Ho | | | | | Tertinggal oleh peringkat 1 dan 2 |
| | 3,178 | 3,056 | 2,738 | | | | | | | | | | | |
| 14 | BORMA | SETIA | GRIYA | 107 | 0,418 | 2,772 | 0,173 | 0,168 | Terima Ho | 2,918 | 0,182 | 0,551 | Tolak Ho | Tertinggal oleh peringkat 1 |
| | 3,318 | 2,935 | 2,766 | | | | | | | | | | | |
| 15 | BORMA | SETIA | GRIYA | 107 | 0,399 | 2,772 | 0,169 | 0,047 | Terima Ho | 2,918 | 0,178 | 0,570 | Tolak Ho | Tertinggal oleh peringkat 1 |
| | 3,318 | 2,794 | 2,748 | | | | | | | | | | | |
| 16 | BORMA | SETIA | GRIYA | 107 | 0,351 | 2,772 | 0,159 | 0,187 | Tolak Ho | | | | | Tertinggal oleh peringkat 1 dan 2 |
| | 3,505 | 2,935 | 2,748 | | | | | | | | | | | |
| 18 | BORMA | SETIA | GRIYA | 107 | 0,404 | 2,772 | 0,170 | 0,280 | Tolak Ho | | | | | Tertinggal oleh peringkat 1 dan 2 |
| | 3,374 | 3,103 | 2,822 | | | | | | | | | | | |
| 20 | BORMA | SETIA | GRIYA | 107 | 0,406 | 2,772 | 0,171 | 0,477 | Tolak Ho | | | | | Tertinggal oleh peringkat 1 dan 2 |
| | 3,467 | 3,206 | 2,729 | | | | | | | | | | | |
| 24 | BORMA | SETIA | GRIYA | 107 | 0,576 | 2,772 | 0,203 | 0,206 | Tolak Ho | | | | | Tertinggal oleh peringkat 1 dan 2 |
| | 3,215 | 2,570 | 2,364 | | | | | | | | | | | |

Tabel 5.21
Uji Duncan Toserba GRIYA Peringkat 2

| Variabel | Peringkat | | | n | S ² | r ₂ | R ₂ | X ₁ -X ₂ | Keputusan | Kesimpulan |
|----------|-----------|-------|-------|-----|----------------|----------------|----------------|--------------------------------|-----------|-----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | | | | | | | |
| 1 | BORMA | GRIYA | SETIA | 107 | 0,341 | 2,772 | 0,156 | 0,028 | Terima Ho | Bersaing dengan peringkat 1 |
| | 3,495 | 3,093 | 3,065 | | | | | | | |
| 2 | BORMA | GRIYA | SETIA | 107 | 0,289 | 2,772 | 0,144 | 0,168 | Tolak Ho | Tertinggal oleh peringkat 1 |
| | 3,523 | 3,243 | 3,075 | | | | | | | |
| 9 | SETIA | GRIYA | BORMA | 107 | 0,346 | 2,772 | 0,158 | 0,187 | Tolak Ho | Tertinggal oleh peringkat 1 |
| | 3,393 | 3,224 | 3,037 | | | | | | | |
| 13 | BORMA | GRIYA | SETIA | 107 | 0,398 | 2,772 | 0,169 | 0,374 | Tolak Ho | Tertinggal oleh peringkat 1 |
| | 3,346 | 3,019 | 2,645 | | | | | | | |
| 17 | BORMA | GRIYA | SETIA | 107 | 0,554 | 2,772 | 0,199 | 0,009 | Terima Ho | Bersaing dengan peringkat 1 |
| | 3,533 | 2,514 | 2,505 | | | | | | | |
| 36 | BORMA | GRIYA | SETIA | 107 | 0,544 | 2,772 | 0,198 | 0,112 | Terima Ho | Bersaing dengan peringkat 1 |
| | 3,355 | 2,589 | 2,477 | | | | | | | |

Tabel 5.22
Uji Duncan Toserba GRIYA Peringkat 1

| Variabel | Peringkat | | | n | S ² | r ₂ | R ₂ | X ₁ -X ₂ | Keputusan | r ₃ | R ₃ | X ₁ -X ₃ | Keputusan | Kesimpulan |
|----------|-----------|-------|-------|-----|----------------|----------------|----------------|--------------------------------|-----------|----------------|----------------|--------------------------------|-----------|-----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | |
| 10 | GRIYA | SETIA | BORMA | 107 | 0,453 | 2,772 | 0,180 | 0,103 | Terima Ho | 2,918 | 0,190 | 0,290 | Tolak Ho | Bersaing dengan peringkat 2 |
| | 2,981 | 2,879 | 2,692 | | | | | | | | | | | |
| 21 | GRIYA | BORMA | SETIA | 107 | 0,282 | 2,772 | 0,142 | 0,047 | Terima Ho | 2,918 | 0,150 | 0,178 | Tolak Ho | Bersaing dengan peringkat 2 |
| | 3,346 | 3,299 | 3,168 | | | | | | | | | | | |
| 23 | GRIYA | BORMA | SETIA | 107 | 0,393 | 2,772 | 0,168 | 0,178 | Tolak Ho | 2,918 | 0,177 | 0,336 | Tolak Ho | Unggul dari peringkat 2 & 3 |
| | 3,093 | 2,916 | 2,757 | | | | | | | | | | | |
| 27 | GRIYA | BORMA | SETIA | 107 | 0,396 | 2,772 | 0,169 | 0,159 | Terima Ho | 2,918 | 0,178 | 0,579 | Tolak Ho | Bersaing dengan peringkat 2 |
| | 3,196 | 3,037 | 2,617 | | | | | | | | | | | |

Tabel 5.23
Importance Performance Analysis (IPA) 6

| Tertinggal | | | Bersaing | | | Unggul | |
|------------|---|--------------------|----------|---|--------------------|--------|--|
| No. | Pernyataan | Pesaing | No. | Pernyataan | Pesaing | No. | Pernyataan |
| 20 | Keragaman merk tiap produk | Borma & Setiabudhi | 17 | Kelengkapan produk peralatan rumah tangga | Borma | | |
| 16 | Kelengkapan produk alat mandi & kecantikan (kosmetik, dll.) | Borma & Setiabudhi | 36 | Ketersediaan sarana parkir yang memadai | Borma | | |
| 15 | Kelengkapan produk daging segar (ayam, sapi, ikan, dll) | Borma | 4 | Kelengkapan label harga pada rak (tiap produk) | Borma & Setiabudhi | | |
| 14 | Kelengkapan produk jenis buah dan sayuran | Borma | 10 | Kejelasan struk belanja | Setiabudhi | | |
| 18 | Kelengkapan produk makanan & minuman | Borma & Setiabudhi | 32 | Ketersediaan garansi untuk barang elektronik (magic jar, | Borma & Setiabudhi | | |
| 9 | Kebersihan supermarket | Setiabudhi | 13 | Kesesuaian harga suatu produk dengan harga pasar | Borma | | |
| 2 | Ketersediaan keranjang memadai | Borma | 38 | Kecepatan pegawai dalam membantu/menolong pelanggan | Borma | | |
| | | | 1 | Ketersediaan <i>trolley</i> memadai | Borma | | |
| | | | 19 | Kesegaran produk <i>fresh food</i> (buah, sayur, daging, dll) | Setiabudhi | | |
| | | | 34 | Kejujuran informasi yang diberikan | Borma & Setiabudhi | | |
| | | | 33 | Rentang masa kadaluarsa barang yang dijual | Borma & Setiabudhi | | |
| | | | 31 | Keamanan penitipan barang | Borma & Setiabudhi | | |
| | | | 26 | Kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan | Borma & Setiabudhi | | |
| | | | 22 | Kesesuaian harga pada rak dengan harga pada kasir | Borma & Setiabudhi | | |
| | | | 21 | Kemudahan transaksi pembayaran | Borma | | |
| No. | Pernyataan | Pesaing | No. | Pernyataan | Pesaing | No. | Pernyataan |
| 24 | Keleluasaan gang antar rak | Borma & Setiabudhi | 37 | Ketersediaan kotak saran | Borma | 23 | Kesesuaian informasi dalam brosur dengan kenyataan |
| 7 | Kerapihan penyusunan rak dalam supermarket | Borma & Setiabudhi | 35 | Ketersediaan pusat informasi | Borma & Setiabudhi | | |
| | | | 8 | Kerapihan penyusunan barang pada rak | Setiabudhi | | |
| | | | 27 | Ketersediaan potongan harga | Borma | | |

di atas rata-rata

di bawah rata-rata

Tabel 5.24
Prioritas Perbaikan

| Kelompok | No. | Pernyataan | Tingkat Kepentingan | Uji Kepuasan | IPA 4 | IPA 6 | Target |
|----------|-----|--|---------------------|--------------|---------------------------------|------------|------------------------|
| 1 | 14 | kelengkapan produk jenis buah dan sayuran | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Focus Improvement Effort</i> | Tertinggal | Mendekati harapan |
| | 15 | kelengkapan produk daging segar (ayam, sapi, ikan, dll) | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Focus Improvement Effort</i> | Tertinggal | Mendekati harapan |
| | 16 | kelengkapan produk alat mandi & kecantikan (kosmetik, dll.) | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Focus Improvement Effort</i> | Tertinggal | Mendekati harapan |
| | 18 | kelengkapan produk makanan & minuman | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Focus Improvement Effort</i> | Tertinggal | Mendekati harapan |
| | 20 | keragaman merk tiap produk | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Focus Improvement Effort</i> | Tertinggal | Mendekati harapan |
| 2 | 17 | kelengkapan produk peralatan rumah tangga | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Focus Improvement Effort</i> | Bersaing | Mendekati harapan |
| | 36 | ketersediaan sarana parkir yang memadai | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Focus Improvement Effort</i> | Bersaing | Mendekati harapan |
| 3 | 9 | kebersihan supermarket | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Tertinggal | Menyamai harapan |
| | 2 | ketersediaan keranjang memadai | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Tertinggal | Menyamai harapan |
| 4 | 4 | kelengkapan label harga pada rak (tiap produk) | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 10 | kejelasan struk belanja | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 19 | kesegaran produk <i>fresh food</i> (buah, sayur, daging, dll) | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 22 | kesesuaian harga pada rak dengan harga pada kasir | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 26 | kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 31 | keamanan penitipan barang | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 33 | rentang masa kadaluarsa barang yang dijual | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 34 | kejujuran informasi yang diberikan | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 38 | kecepatan pegawai dalam membantu/menolong pelanggan | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 1 | ketersediaan <i>trolley</i> memadai | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| 5 | 13 | kesesuaian harga suatu produk dengan harga pasar | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| | 32 | ketersediaan garansi untuk barang elektronik (magic jar, blender, dll) | di atas rata-rata | Tidak puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| 5 | 21 | kemudahan transaksi pembayaran | di atas rata-rata | Puas | <i>Maintain Performance</i> | Bersaing | Unggul dari kompetitor |
| 6 | 7 | kerapihan penyusunan rak dalam supermarket | di bawah rata-rata | Tidak puas | <i>Medium-Low Priority</i> | Tertinggal | Mendekati harapan |
| | 24 | keleluasaan gang antar rak | di bawah rata-rata | Tidak puas | <i>Medium-Low Priority</i> | Tertinggal | Mendekati harapan |
| 7 | 8 | kerapihan penyusunan barang pada rak | di bawah rata-rata | Tidak puas | <i>Reduce Emphasis</i> | Bersaing | Menyamai harapan |
| 8 | 23 | kesesuaian informasi dalam brosur dengan kenyataan | di bawah rata-rata | Tidak puas | <i>Reduce Emphasis</i> | Unggul | Mempertahankan kinerja |