

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Maskot Alfamart	1
Gambar 1.2 Logo Alfagift.....	2
Gambar 1.3 Struktur Organisasi.....	4
Gambar 1.4 <i>Global Retailer Development Index 2019</i>	6
Gambar 1.5 Nilai Penjualan Minimarket, Supermarket, dan Hypermarket	6
Gambar 1.6 Jumlah Gerai Ritel di Indonesia	7
Gambar 1.7 Data Pengguna Internet di Indonesia	8
Gambar 1.8 Tampilan Alfagift Pada Playstore	10
Gambar 1.9 Ulasan Bintang 1 (Customer Service).....	11
Gambar 1.10 Ulasan Bintang 1 (Error Aplikasi)	12
Gambar 1.11 Ulasan Bintang 1 (Registrasi)	13
Gambar 1.12 Ulasan Bintang 1 (Reward).....	13
Gambar 1.13 Ulasan Bintang 1 (Personalisasi).....	14
Gambar 1.14 Ulasan Bintang 1 (Store Location).....	14
Gambar 1.15 Ulasan Bintang 1 (<i>Sameday Delivery & COD</i>).....	14
Gambar 1.16 Ulasan Bintang 1 (Pembayaran).....	15
Gambar 1.17 Toko Modern Menurut Provinsi.....	17
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	43
Gambar 3.2 Teknik Sampling	45
Gambar 3.3 Persentase Dalam Garis Kontinum	52
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	57
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	58
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel <i>E Service Quality</i>	69
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel <i>E Customer Satisfaction</i>	75
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	81
Gambar 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Scatterplots</i>	82