

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Indomaret	2
Gambar 1.2 Gerai Indomaret.....	3
Gambar 1.3 <i>Market Share of Convenience Stores in Indonesia 2020-2022</i>	4
Gambar 1.4 10 Nilai Penjualan Ritel Minimarket (2015-2020).....	5
Gambar 1.5 Pertumbuhan Jumlah Gerai Minimarket di Indonesia	6
Gambar 1.6 10 Ritel Dengan Jumlah Gerai Terbanyak Di Indonesia (2020)	7
Gambar 1.7 Ritel dengan Nilai Konsumen Tertinggi (2021).....	8
Gambar 1.8 Komentar Konsumen Indomaret pada Media Sosial Facebook & Instagram (2020).....	9
Gambar 1.9 Tweet keluhan konsumen Indomaret	10
Gambar 1.10 TBI Fase Kedua Kategori Retail Minimarket (2021)	11
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	48
Gambar 3.2 Garis Kontinum	55
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	64
Gambar 4.4 Garis Kontinum Kualitas Layanan	74
Gambar 4.5 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan	81
Gambar 4.6 Garis Kontinum Loyalitas Pelanggan	85
Gambar 4.7 <i>Path Diagram Outer Model (Belum Valid)</i>	87
Gambar 4.8 <i>Outer Model</i> Kualitas Layanan	88
Gambar 4.9 <i>Outer Model</i> Kepuasan Pelanggan	89
Gambar 4.10 <i>Outer Model</i> Loyalitas Pelanggan	89
Gambar 4.11 <i>Path Diagram Outer Model (Valid)</i>	91
Gambar 4.12 <i>Path Diagram Inner Model (BOOTSTRAPPING)</i>	98