



## **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret**

**Wiatu Wiatu<sup>1\*</sup>, Sintya Lusinda<sup>2</sup>, Fakhia Zikri Abdul Karim<sup>3</sup>, Sri Yuli Rahayu<sup>4</sup>**  
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Pelita Bangsa

Corresponding author:

\*Email : fakiazikri@gmail.com

Submit : 23 May 2024    Review : 26 June 2024

Accept : 28 Agustus 2024

Publish : 29 Agustus 2024

### **Abstrak**

ersaingan di industri ritel semakin meningkat, dengan kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 78 responden menggunakan Google Forms dengan teknik pengambilan sampel insidental. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $t = 1,694$ ,  $p = 0,045$ ) dan fasilitas ( $t = 6,506$ ,  $p = 0,000$ ) memiliki signifikansi statistik yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulannya, perusahaan peritel seperti Indomaret perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitasnya untuk memenuhi harapan pelanggan dan menjaga kepuasan pelanggan guna mempertahankan pangsa pasar mereka. Penelitian lanjutan juga dapat dilakukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan di industri ritel..

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

### **Abstrak**

*Competition in the retail industry is intensifying, with service quality and facilities becoming crucial factors influencing customer satisfaction. This study aims to investigate the effect of service quality and facilities on customer satisfaction at Indomaret. The research method employed is quantitative, utilizing primary data obtained through the distribution of questionnaires to 78 respondents via Google Forms using an incidental sampling technique. The results of data analysis indicate that both service quality and facilities significantly and positively influence customer satisfaction. The t-test results show that service quality ( $t = 1.694$ ,  $p = 0.045$ ) and facilities ( $t = 6.506$ ,  $p = 0.000$ ) have strong statistical significance on customer satisfaction. In conclusion, retail companies such as Indomaret need to continuously enhance their service quality and facilities to meet customer expectations and maintain customer satisfaction to sustain their market share. Further research can explore other factors influencing customer satisfaction in the retail industry.*

**Keywords:** Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction



## **Pendahuluan**

Persaingan pasar ritel di Indonesia semakin ketat, layanan menjadi salah satu faktor yang penting. Contoh pada perusahaan Indomaret, Cicle, Mini Market, Alfamart dan lain sebagainya. Persaingan ini terjadi karena kebanyakan perusahaan retail yang menjual produk yang sama. Hal tersebut memacu para pebisnis di bidang retail untuk meningkatkan layanannya, dengan cara memberikan diskon harga (Massa, Tumbel, and Jorie 2022). Indomaret khususnya cara untuk meningkatkan daya tarik pembeli adalah memberikan harga yang berbeda dan kualitas pelayanan yang terus ditingkatkan. Indomaret jaringan toko swalayan yang memiliki banyak cabang di Indonesia (Polytechnic 2023). Gerai ini umumnya menjual berbagai produk makanan, minuman dan barang kebutuhan hidup lainnya. Indomaret memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari (Idris 2019). Perusahaan indomaret didirikan pada tanggal 20 Juni 1988, PT. Indoritel Makmur Internasional Tbk dan PT. Indomarco Prismatama yang dimiliki oleh Salim Grup. Toko pertamanya dengan nama Indomart dibuka di Ancol, Jakarta Utara pada tanggal 20 Juni 1988 yang dikelola PT. Indomarco Prismatama. Tahun 1997 perusahaan mengembangkan bisnis gerai waralaba pertama di Indonesia, setelah memiliki gerai lebih dari 230 gerai. Jumlah gerai hingga tahun 2020 adalah 18.271 gerai menurut laporan *United States Departement of Agriculture (USDA)* dengan rincian 60% gerai adalah milik sendiri dan sisanya waralaba milik masyarakat (Hariyadi 2017).

Keunggulan lain berbelanja di Indomaret adalah lingkungan belanja aman dan nyaman, tidak ada kesulitan dalam memilih barang yang dibutuhkan, kualitas barang lebih terjamin dari pada berbelanja di pasar tradisional, harga barang sudah tersedia, jadi tidak perlu menawar, pembeli bisa membeli segala macam kebutuhan di satu tempat, sehingga menghemat waktu dan tenaga serta ketersediaan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan dan di Indomaret juga menyediakan layanan pesan antar, dengan menggunakan aplikasi Klik Indomaret sehingga pelanggan tidak perlu untuk, cukup pilih barang apa yang diinginkan, lalu pesanan akan diantar oleh pihak Indomaret akan mengantarkan sampai ke depan pintu (Agung 2020).

Perusahaan ritel di Indonesia memasuki persaingan yang semakin kompetitif setiap perusahaan harus secara mutlak dapat memuaskan konsumen, dimana kepuasan konsumen akan tercipta ketika keinginan dan harapan dapat diwujudkan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang maksimal dan kesesuaian pemberian harga produk merupakan strategi yang tepat dalam mewujudkan setiap keinginan dan harapan tersebut (Rahmawati, Ismanto, and Permatasari 2023).

Fasilitas seperti penerangan, AC, toilet yang bersih, papan nama barang-barang yang jelas, tata letak interior dan eksterior pasar swalayan merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi citra dan pilihan perusahaan. Toko harus berempati dengan pengalaman berbelanja dan menjawab pertanyaan dan harapan konsumen (Citra Dewi, Murdani, and Sucandrawati 2020). Fasilitas yang dimiliki toko dapat pula dalam bentuk tersedianya tempat parkir yang luas serta aman merupakan hal yang dipertimbangkan konsumen sebelum memutuskan untuk berbelanja di suatu swalayan (Karundeng, Soegoto, and Arie 2021). Fasilitas yang dapat memberikan suasana menyenangkan dengan penataan ruang dan barang yang menarik dan keamanan yang terjamin dalam berbelanja akan mempengaruhi keputusan konsumen dalam melakukan pembelian (Oktavia, Ramadhanti, and Lestari 2022).

Kegiatan dunia usaha seperti minimarket menjadi suatu fenomena dan perhatian yang menarik. Minimarket yang ada dibuat sedemikian rupa agar dapat menarik minat para konsumen untuk membeli disana. Misalnya dengan rak-rak yang tersusun rapi, sistem pembayaran kasir dan juga ruangan yang ber-AC agar konsumen merasa nyaman dan tidak



pengap ketika berbelanja (Annisa and Hasoloan 2021). Semakin banyak konsumen yang berbelanja disana maka semakin banyak juga omset yang akan didapatkan. Harga yang murah serta pelayanan yang bagus akan membuat konsumen merasa puas, begitu sebaliknya (Bagus Nyoman Udayana and Lukitaningsih 2022).

Kesan konsumen terhadap harga baik itu mahal, murah ataupun standar akan berpengaruh terhadap aktivitas pembelian selanjutnya dan kepuasan konsumen setelah pembelian. Misalnya konsumen kecewa setelah membeli suatu barang karena terlalu mahal menurutnya, maka kemungkinan selanjutnya dia enggan untuk membeli barang itu lagi dan kemungkinan akan beralih ke barang lain (Prakoso 2016).

Perusahaan dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi lima kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut rater sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas (Muliawan and Muhlis 2020).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kondisi saat ini hingga di masa mendatang, Indomaret akan terus mengupayakan peningkatan minat beli masyarakat. Berbagai upaya terus dilakukan termasuk pada aspek pelayanan dan aspek distribusi barang dagangan, sehinggakan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi (Marganingsih 2016). Kepuasan merupakan perbandingan antara kinerja suatu produk dengan harapan konsumen sebelumnya. Keputusan pembelian merupakan tahap proses keputusan dimana konsumen secara aktual melakukan pembelian produk, selanjutnya dijelaskan bahwa proses pengambilan keputusan pembelian terdiri dari lima tahap: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, pengevaluasian alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku setelah pembelian. Kepuasan pelanggan toko merupakan hasil dari evaluasi subyektif dimana pemilihan alternatif toko sudah sesuai atau melebihi harapan pelanggan (Rusdianto 2020). Kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya adalah pada sejauh mana kemampuan perusahaan atau organisasi melayani atau memberi pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya secara sistematis dan terprogram yang tidak melanggar nilai-nilai etika dalam sebuah bisnis (Iskandar Yahya Arulampalam Kunaraj P.Chelvanathan 2023).

Pada industri atau bisnis yang berorientasi pada pelanggan, maka tidak dapat dihindari bahwa kualitas pelayanan menjadi satu-satunya faktor penentu dari eksistensi perusahaan atau industri tersebut dalam terlibat di industri atau bisnis yang penuh dengan persaingan, karena jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan, maka konsekuensinya pelanggan akan berpindah kepada industri atau bisnis lain yang sejenis yang lebih memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya (Irmal 2019).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Mengapa hal tersebut dapat mempengaruhi penjualan padahal keduanya memiliki strategi pemasaran yang hampir sama. Untuk itu peneliti memberi judul penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret." Maka dapat ditetapkan hipotesis seperti berikut:



- H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- H2: Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- H3: Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### Metode

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif dengan pendekatan yang menggabungkan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui survei kuesioner yang disebarakan menggunakan platform Google Forms. Pendekatan ini menggunakan sampling non-probabilitas, di mana teknik pengambilan sampel bersifat insidental. Teknik insidental ini melibatkan responden yang secara kebetulan memenuhi kriteria sebagai pengguna sabun mandi Lifebuoy pada saat kuesioner dibagikan. Pengelolaan data dilakukan melalui serangkaian uji statistik, meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan konsistensi instrumen, serta uji t untuk menguji hipotesis yang diajukan. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak Smart PLS (Partial Least Squares), yang memungkinkan pengujian hubungan antara variabel laten dalam model penelitian.

### Hasil dan Pembahasan

#### Profil Responden

Tabel 1. Karakteristik Individual Responden

Karakteristik Responden	Orang	Proporsi
Laki-laki	40	51%
Perempuan	38	49%
<b>Jumlah</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>
Berusia 15-20 Tahun	31	40%
21-25 Tahun	43	55%
>25 Tahun	4	5%
<b>Jumlah</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>
Berijazah SMA/SMK/MA	64	82%
Berijazah D3	0	0%
Berijazah S1	14	18%
<b>Jumlah</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>
Masa kerja < 1 Tahun	12	15%
1 Tahun	7	9%
>1 Tahun	23	29%
Belum Berkerja	36	46%
<b>Jumlah</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Sumber : Google Form Kuesioner (2024)



Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variable	Pernyataan	Outer	
		Loadings	Keterangan
	X1.1	0,707	Valid
	X1.2	0,754	Valid
	X1.3	0,778	Valid
X1	X1.4	0,783	Valid
	X1.5	0,813	Valid
	X1.6	0,727	Valid
	X1.7	0,719	Valid
	X2.1	0,669	Valid
	X2.2	0,716	Valid
X2	X2.3	0,753	Valid
	X2.4	0,721	Valid
	X2.5	0,708	Valid
	Y1.1	0,659	Valid
	Y1.2	0,659	Valid
Y	Y1.3	0,667	Valid
	Y1.4	0,708	Valid
	Y1.5	0,661	Valid
	Y1.6	0,767	Valid
	Y1.7	0,698	Valid

Sumber : Output Smart PLS 3

Hasil Pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada masing masing variable dinyatakan valid dengan nilai diatas 0,6 dan bernilai positif.

Uji Reabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Variable	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,759	Reliable
X2	0,874	Reliable
Y	0,771	Reliable

Sumber : Output Smart PLS 3

Penguji reabilitas memberikan hasil bahwa 3 variable yang digunakan telah diuji dinyatakan reliable dan konsisten karena Cronbach's Alpha diatas > 0,60



### Uji t (Hipotesis)

Signifikansi hubungan dapat diperoleh dengan cara melakukan uji *Bootstrapping*. Nilai yang dihasilkan dari uji *Bootstrapping* adalah berupa nilai t-hitung yang kemudian akan dibandingkan dengan nilai t-table. Jika t-hitung lebih besar daripada t-table (1,96) pada taraf nilai alpha 5% maka nilai estimasi jalur tersebut dapat dilakukan signifikan.

Tabel 4. Hasil Uji *Path Coefficients*

Variable	Original Sampel	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values
X1 -> Y	0,202	0,227	0,119	1,694	0,045
X2 -> Y	0,698	0,677	0,107	6,506	0,000

Sumber : Output Smart PLS 3

Hasil pengujian untuk variable X1 diperoleh original sample 0,698 dan nilai t hitung > t table (1,647) dengan tingkat signifikansi  $P 0,045 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian untuk variable X2 diperoleh original sample 0,698 dan nilai t hitung > (6,506) dengan tingkat signifikansi  $P 0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variable fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### Pembahasan

Penelitian ini mengkaji tiga variabel utama, yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sebagai variabel independen, serta Keputusan Pembelian sebagai variabel dependen. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 78 orang. Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Abdul Gofur (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mencapai 67,3%, menunjukkan kontribusi besar variabel ini dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syariah dan Ilmu (2017), yang menemukan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Alfamart. Berdasarkan uji t, variabel fasilitas memiliki nilai t hitung sebesar 2,317 dengan signifikansi 0,023, yang menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen secara signifikan.

Kedua variabel ini, kualitas pelayanan dan fasilitas secara positif memengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan keputusan pembelian. Tingkat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, sebagaimana diungkapkan dalam beberapa penelitian, menegaskan pentingnya mempertahankan standar pelayanan yang tinggi untuk meningkatkan loyalitas dan keputusan pembelian konsumen.



## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Indomaret, dapat disimpulkan bahwa kedua faktor tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang juga menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan serta fasilitas dengan kepuasan pelanggan dalam konteks industri ritel. Kualitas pelayanan yang tinggi, seperti responsif, empati, dan kehandalan, serta fasilitas yang memadai, seperti kebersihan, ketersediaan barang, dan kenyamanan lingkungan berbelanja, secara bersama-sama berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Indomaret. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas mampu mempengaruhi perilaku pembelian dan kepuasan pelanggan secara signifikan. Saran yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pentingnya bagi perusahaan ritel seperti Indomaret untuk terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas yang ditawarkan kepada pelanggan. Langkah-langkah praktis seperti pelatihan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, serta perawatan fasilitas agar tetap bersih dan nyaman, dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat dilakukan untuk mendalami faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan di industri ritel.

## Daftar Pustaka

- Abdul Gofur. 2019. "1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1): 37–44.
- Agung, Arif Ferdian. 2020. "Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam." *Skripsi*: 112.
- Anggapratama, Reza, and Dwi Irnawati. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro." *Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora* 9(2): 341–50.
- Annisa, Annisa, and Aswand Hasoloan. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret." *Jurnal Bisnis Corporate* 6(1): 51–60.
- Bagus Nyoman Udayana, Ida, and Ambar Lukitaningsih. 2022. "Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN." *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi* 19(02): 226–33. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>.
- Citra Dewi, Ni Luh Bella, Ni Ketut Murdani, and Ni Luh Ketut Ayu Sudha Sucandrawati. 2020. "Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Sukawati Kabupaten Gianyar." *Jurnal Ilmiah Satyagraha* 2(2): 110–19.
- Hariyadi, Guruh Taufan. 2017. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN BERBELANJA DI MINIMARKET (Studi Pada Indomaret Dan Alfamart Di Semarang)." *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis* 1(1): 16–32.
- Idris, Ronaldo Anindito. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Indomaret Di Semarang)." *Diponegoro Journal of Management* 9(1): 1–12.
- Irmal, Irmal. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada



- Indomaret Cabang Cipondoh.” *Jurnal Ekonomi Efektif* 1(4): 219.
- Iskandar Yahya Arulampalam Kunaraj P.Chelvanathan, Ahmad A A Bakar. 2023. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET DI KECAMATAN SEBERANG ULU II.” *Journal of Engineering Research*.
- Karundeng, Valerie Angela, Agus Supandi Soegoto, and Fitty Valdi Arie. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Indomaret Point Kawasan Megamas Saat Pandemi Covid-19.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 9(4): 702–11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36506>.
- Marganingsih, Anna. 2016. “JURKAMI : Jurnal Pendidikan Ekonomi.” *JURKAMI : Jurnal Pendidikan Ekonomi* 1(2): 64–74.
- Massa, L E, A L Tumbel, and R J Jorie. 2022. “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Minimarket Indomaret Dan Alfamart Di Wilayah Maumbi Minahasa Utara.” *J.J. Rotinsulu 49 Jurnal EMBA* 10(1): 49–58.
- Muliawan, and Muhlis. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Kota Bukit Purwakarta.” *Economicus* 12(1): 72–79.
- Oktavia, Elsa, Desti Innayah Ramadhanti, and Dela Lestari. 2022. “Analisis Budaya Kerja Pada PT. Indomarco Prismatama (INDOMARET).” *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen dan Sumberdaya* 1(3): 159–61.
- Polytechnic, Kupang State. 2023. “Alfamart and Indomaret Minimarkets in Kupang City.”
- Prakoso, Maulana Agung. 2016. “PENGARUH CITRA TOKO DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG BERIMPLIKASI KEPADA LOYALITAS PELANGGAN TOKO INDOMARET DI JAKARTA.” : 1–23.
- Rahmawati, Siti Umi, Bambang Ismanto, and Carolina Lita Permatasari. 2023. “Analisis Penggunaan Aplikasi Poinku Sebagai Daya Tarik Dan Fasilitas Belanja Di Indomaret Sulursari Kec. Gabus Kab. Grobogan.” *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis* 14(1): 49–62.
- Rusdianto, Arif. 2020. “Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Komparatif Konsumen Indomaret Dan Alfamart Batanghari ).” *Skripsi*: 1–72. <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/3377>.
- Syariah, Kelembagaan Bank, and Graha Ilmu. 2017. “PENGARUH PROMOSI, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN.” (september 2017): 1–6.