

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	1
ABSTRACT.....	1
Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah.....	4
Tujuan Penelitian.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
Pengertian Manajemen Pemasaran.....	5
KUALITAS PELAYANAN.....	5
KERANGKA DASAR PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	8
Hipotesis penelitian.....	9
METODELOGI PENELITIAN.....	9
Waktu dan Tempat penelitian.....	10
Teknik Pengumpulan Data.....	10
Populasi dan Sampel.....	10
Teknik Pengumpulan Data.....	11
Rancangan Analisis Dan Hipotesis.....	11
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	12
Deskripsi Responden.....	12
Deskripsi variabel Alfamart Perumnas Karawang.....	14
Deskripsi Variabel Indomaret Perumnas Karawang.....	16
Deskripsi Hasil Penelitian.....	18
Uji Normalitas.....	19
Hasil Uji sample T-test.....	20
Pembahasan.....	23
Tangible.....	23
Empathy.....	23
Responsiveness.....	23
Reliability.....	23
Assurance.....	23

DAFTAR ISI

PENUTUP KESIMPULAN	24
Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA	26
DAFTAR RIWAYAT	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Toko Ritel Modern Yang Terbanyak Di Indonesia 2022.....	2
Gambar 2	Omset Penjualan Bulan Oktober 2023.....	3
Gambar 3	Kerangka Berpikir Kualitas Pelayanan.....	8



DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1: Loa	28
Lampiran 2: Kuosioner Penelitian.....	29
Lampiran 3: Olah Data.....	32
Lampiran 4: Hasil Turnitin.....	50
Lampiran 5 : Kartu Bimbingsn.....	51
Lampiran 6 : Riwayat Hidup.....	52



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	12
Tabel 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	13
Tabel 3 deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Dalam Melakukan Pembelian.....	13
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Variabel Tangibles Alfamart.....	14
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Variabel Emphaty Alfamart	14
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Variabel Responsiveness Alfamart.....	15
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Variabel Reability Alfamart	15
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Variabel Assurance Alfamart	15
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Variabel Tangibles Indomaret	16
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Variabel Emphaty Indomaret	16
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variabel Responsiveness Indomaret.....	17
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Variabel Reability Indomaret.....	17
Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel Assurance Indomaret	17
Tabel 14 Uji Validitas Instrumen Penelitian	18
Tabel 15 Uji Normalitas Instrumen Penelitian.....	19
Tabel 16 Hasil Uji T Independen	20
Tabel 17 Hasil Sample T-Test Tangibles	20
Tabel 18 Hasil Sample T-Test Emphaty.....	21
Tabel 19 Hasil Sample T-Test Resvonsiveness	21
Tabel 20 Hasil Sample T-Test Reability	22
Tabel 21 Hasil Sample T-Test Assuranc	22