

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai analisis perbandingan kualitas antara Indomart dengan Alfamart. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 90 orang warga kelurahan Poris Jaya, Tangerang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling*, sedangkan metode analisis yang digunakan adalah analisis chi-square.

Hasil pengujian dengan menggunakan analisis chi-square menunjukkan bahwa secara umum tidak ada perbandingan kualitas pelayanan antara Indomart dengan Alfamart. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian selain analisis perbandingan kualitas pelayanan dengan lingkup penelitian yang lebih luas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A