

## **ABSTRAK**

Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan di gerai berformat tradisional secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai rerata yang diperoleh sebesar 3,10. Pelanggan menilai dengan nilai tertinggi dengan kriteria cukup pada kualitas interaksi yaitu staf gerai berformat tradisional cepat dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Pelanggan menilai paling tinggi dengan kategori cukup pada kualitas lingkungan fisik yaitu pelanggan lain yang juga datang ke gerai tersebut tidak mengganggu pelanggan lain. Pelanggan menilai paling bagus dengan kategori baik pada kualitas hasil yaitu Barang yang dijual sesuai dengan harapan pelanggan.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan di gerai berformat modern secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai rerata yang diperoleh sebesar 3,18. Pelanggan menilai gerai berformat modern dengan nilai tertinggi dengan kategori baik pada kualitas interaksi yaitu staf menunjukkan perilaku yang baik terhadap pelanggan. Pelanggan menilai gerai berformat modern paling tinggi dengan kriteria baik pada kualitas lingkungan fisik yaitu kebersihan dari gerai. Pelanggan menilai gerai berformat modern bagus pada kualitas hasil yaitu pelanggan merasa mendapatkan pengalaman yang baik saat berkunjung.

Terdapat perbedaan kualitas layanan yang signifikan antara gerai berformat tradisional dan gerai berformat modern baik dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil. Perbedaan rata-rata terbesar adalah pada kualitas lingkungan fisik dimana gerai berformat modern memiliki kualitas layanan lebih baik dibandingkan gerai berformat tradisional.

### **ABSTRAK**

*Customer perceptions of the quality of service in traditional format outlets as a whole fall into the category quite well. This is indicated by the average value obtained of 3.10. Customers rate with the highest score with sufficient criteria on the quality of the interaction of a fast traditional format store staff in answering customer questions or requests. Customers rate the highest with sufficient category on the quality of the physical environment that other customers who also come to these outlets do not bother other customers. Customers rate the best with a good category on the quality of the results of the Goods sold in accordance with customer expectations.*

*The perception of the customer on the quality of service in the outlets of modern format as a whole is included in the category is quite good. This is indicated by the average value obtained by 3.18. Customers evaluate the modern-format outlets with the highest scores with good category on the quality of interaction ie the staff show good behavior towards the customer. Customers judge the most modern high-formatted booth with good criteria on the quality of the physical environment that is hygiene from the outlets. Customers assess the modern good-format outlets on the quality of results that customers feel getting a good experience while visiting.*

*There is a significant difference in service quality between traditional formatted outlets and modern format outlets from the quality of interaction, the quality of the physical environment, and the quality of the results. The largest average difference is in the quality of the physical environment where the modern-format outlets have better service quality than traditional format boards.*