

ABSTAK

Alfamart adalah salah satu bisnis ritel yang berbasis minimarket yang menyediakan kebutuhan rumah tangga dalam berbagai macam merk ritel. Ritel tersebut juga bisa dikatakan berkembang sukses, bisa dilihat dari perkembangannya. Alfamart terdapat di setiap kota-kota bahkan sudah ada menembus ke pelosok desa. Salah satu bisnis yang semakin berkembang di Indonesia adalah dari sektor perdagangan. Pertumbuhan ini tidak lepas dari berkembangnya bisnis ritel yang ada di Indonesia. Berdasarkan survey yang dilakukan Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo) pada tahun 2015, perkembangan bisnis ritel di tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 12%, dibandingkan pada tahun 2014. Menurut data Indeks Pembangunan Ritel Global (GRDI) yang diunggah At Kearney pada tahun 2015. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tanjung Beringin Kabupaten Serdang Bedagai. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 Mei 2024 - 01 Juni 2024. Adapun kriteria responden yang diambil sebagai sampel adalah pelanggan yang berbelanja minimal sekali di minimarket Alfamart Tanjung Beringin. Responden dalam penelitian ini minimal berumur 17 tahun. Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dalam pola, kategori, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain, menggunakan analisis secara deduktif dan induktif. Hasil penelitian Pelayanan yang baik dari karyawan dikarenakan karyawan memiliki *product knowledge* yang baik sehingga karyawan Interaksi antara karyawan dan pelanggan di Alfamart Tanjung Beringin merupakan contoh nyata dari empati dan dukungan yang terjalin. Komunikasi yang efektif antara individu yang sudah terjalin dengan baik akan menciptakan citra positif bagi perusahaan, sehingga pelanggan merasa tertarik untuk kembali ke Alfamart ketika membutuhkan produk atau barang yang ingin di cari..

Kata Kunci : Pelayanan; Komunikasi Interpersonal

ABSTRACT

Alfamart is a minimarket-based retail business that provides household needs in various retail brands. Retail can also be said to be developing successfully, which can be seen from its development. Alfamart is available in every city and has even penetrated remote villages. One of the businesses that is increasingly developing in Indonesia is the trade sector. This growth cannot be separated from the development of the retail business in Indonesia. Based on a survey conducted by the Indonesian Retail Entrepreneurs Association (Aprindo) in 2015, retail business development in 2015 increased by 12%, compared to 2014. According to Global Retail Development Index (GRDI) data uploaded by At Kearney in 2015. This research implemented in Tanjung Berigin District, Serdang Bedagai Regency. The time this research was carried out was 01 May 2024 - 01 June 2024. The criteria for respondents taken as samples were customers who shopped at least once at the Alfamart Tanjung Beringin minimarket. Respondents in this study were at least 17 years old. Data collection methods used in this research include observation, interviews and documentation. Data analysis is used to systematically search and compile data obtained from observations, interviews and documentation by organizing data into patterns, categories, finding what is important and what is learned and deciding what to tell others, using deductive analysis and inductive. Research results: Good service from employees is because employees have good product knowledge so that employees. The interaction between employees and customers at Alfamart Tanjung Beringin is a real example of empathy and support that exists. Effective communication between individuals that has been established well will create a positive image for the company, so that customers feel attracted to returning to Erina Boutiques when they need goods or clothes, or even just want to unwind and take a walk.

Keywords: Service; Interpersonal Communication