

## Analisis Penerapan Ritel Modern Di Era Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Alfagift

<sup>1</sup>Riza Aulia Nurnadya, <sup>2</sup>Maulyna Nur Bany, <sup>3</sup>Marshanda Laura Gusti Cantika,  
<sup>4</sup>Muhammad Nur Abidin, <sup>5</sup>Tegar Samudra H, <sup>6</sup>Rusdi Hidayat, <sup>7</sup>Lidya Veronica Christy  
Rihidima

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No.1, Gn.Anyar,  
Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

e-mail: <sup>1</sup>22042010292@student.upnjatim.ac.id, <sup>2</sup>22042010321@student.upnjatim.ac.id,

<sup>3</sup>22042010138@student.upnjatim.ac.id, <sup>4</sup>220420101215@student.upnjatim.ac.id,

<sup>5</sup>22042010224@student.upnjatim.ac.id, <sup>6</sup>rusdi\_hidayat.adbis@upnjatim.ac.id,

<sup>7</sup>lidya.veronica.fisip@upnjatim.ac.id

### Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam industri ritel yang mendorong pelaku usaha untuk beradaptasi dengan model bisnis yang lebih inovatif. Alfamart sebagai salah satu pemimpin ritel di Indonesia meluncurkan aplikasi Alfagift yang menggabungkan sistem program loyalitas dan platform *e-commerce* untuk memberikan pengalaman berbelanja yang lebih terintegrasi dan personal bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan teknologi digital dalam ritel modern untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan fokus pada aplikasi Alfagift. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang melibatkan wawancara mendalam dengan pegawai Alfamart dan pengguna aplikasi untuk mengetahui penerapan fitur, tantangan operasional, dan pengelolaan layanan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Alfagift berhasil menciptakan pengalaman belanja yang lebih efisien dan nyaman dengan berbagai fitur inovatif, seperti reward coin, voucher belanja, dan opsi pengantaran fleksibel. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai penerapan ritel modern berbasis digital yang dapat menjadi model bagi pelaku usaha ritel lainnya di era digital.

**Kata kunci :** Alfagift, Ritel, Kepuasan Konsumen

### Abstract

*The development of digital technology has brought significant changes in the retail industry that encourage businesses to adapt to more innovative business models. Alfamart as one of the retail leaders in Indonesia launched the Alfagift application which combines a loyalty program system and an e-commerce platform to provide a more integrated and personalized shopping experience for consumers. This study aims to analyze the effectiveness of implementing digital technology in modern retail to increase customer satisfaction with a focus on the Alfagift application. The research method used is descriptive qualitative which involves in-depth interviews with Alfamart employees and application users to find out the implementation of features, operational challenges, and customer service management. The results showed that Alfagift succeeded in creating a more efficient and convenient shopping experience with various innovative features, such as reward coins, shopping vouchers, and flexible delivery options. This research provides insight into the implementation of modern digital-based retail that can serve as a model for other retail businesses in the digital era.*

**Keywords :** Alfagift, Retail, Consumer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah lanskap industri ritel secara mendasar. Pergeseran pola belanja konsumen dari *offline* ke *online* mendorong pelaku usaha ritel untuk melakukan adaptasi dan inovasi dalam model bisnisnya. Transformasi bisnis ini bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi operasional, menciptakan sumber nilai baru, serta mempersiapkan

perusahaan dalam menghadapi tantangan persaingan di era digital (Kane, Phillips, & Andrus, 2022). Fenomena ini semakin menguat seiring dengan meningkatnya penetrasi *smartphone* dan internet di Indonesia, yang menciptakan peluang sekaligus tantangan bagi pelaku ritel dalam memenuhi kebutuhan konsumen digital.

Salah satu bentuk adaptasi yang dilakukan pelaku ritel modern adalah pengembangan aplikasi mobile untuk memberikan pengalaman berbelanja yang lebih personal dan terintegrasi. Alfamart sebagai salah satu ritel besar di Indonesia pada tahun 2015 mengembangkan aplikasi Alfagift yang menggabungkan sistem loyalty program dengan platform *e-commerce*. Inovasi ini mencerminkan upaya perusahaan dalam menghadapi persaingan di era digital sekaligus memenuhi ekspektasi konsumen yang menginginkan kemudahan dalam berbelanja.

Penerapan aplikasi *mobile* ritel memerlukan kajian mendalam, terutama terkait aspek implementasi fitur, penanganan tantangan operasional, manajemen inventori, sistem pengantaran, dan pengelolaan layanan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penerapan teknologi digital dalam industri ritel modern melalui studi kasus aplikasi Alfagift, dengan fokus pada kesesuaian layanan digital dengan kebutuhan konsumen serta pengelolaan operasional untuk memastikan kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan karyawan Alfamart dan studi pustaka. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi ritel modern di era digital serta memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan layanan digital dalam industri ritel.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan proses yang sistematis untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode yang disajikan secara deskriptif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menghubungkan literatur yang merujuk pada teori-teori yang sesuai dengan topik penelitian. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pegawai Alfamart Rungkut Madya. Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara tatap muka dengan mengajukan pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti kepada pegawai Alfamart untuk mendapatkan jawaban yang sesuai dengan maksud tujuan dari topik yang diteliti. Selain itu, melakukan wawancara dengan narasumber yaitu pengguna aplikasi Alfagift untuk memberikan informasi tentang kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Alfagift sebagai ritel modern Alfamart di era digital saat ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan ritel modern di era digital melalui aplikasi seperti Alfagift memberikan nilai tambah yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Digitalisasi layanan melalui aplikasi Alfagift memungkinkan Alfamart untuk menawarkan pengalaman belanja yang lebih nyaman, hemat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen modern. Kemudahan akses serta kemampuan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen kapan saja dan di mana saja membuktikan bahwa transformasi digital menjadi solusi yang relevan untuk menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat. Keberhasilan pelaku usaha ritel bergantung pada inovasi dan kreatifitas dalam mengikuti perkembangan ritel. Alfamart sebagai toko ritel modern berhasil menyediakan berbagai produk, layanan dan fitur-fitur yang menarik pada aplikasi Alfagift agar konsumen dapat berbelanja dalam satu tempat.

### 1. Implementasi Fitur-Fitur Aplikasi Alfagift

Alfamart meluncurkan aplikasi alfagift yang bertujuan menjadikan destinasi belanja yang utama bagi masyarakat. Aplikasi Alfagift telah berhasil menerapkan berbagai fitur modern

yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna untuk berbelanja sehingga menciptakan kepuasan konsumen. Beberapa fitur dan manfaat yang ada di aplikasi Alfagift:

- a. Pencarian Lokasi Toko  
Aplikasi Alfagift menyediakan fitur yang merekomendasikan lokasi toko Alfamart terdekat berdasarkan lokasi pengguna dengan jangkauan maksimal hingga 2 km sesuai dari radius terdekat. Dengan membuka aplikasi Alfagift pada menu *store locator* maka pengguna bisa langsung mengetahui lokasi Alfamart terdekat.
- b. Mendapatkan *Coin Rewards*  
Setiap kali pengguna bertransaksi belanja pada aplikasi Alfagift maka pengguna akan mendapatkan keuntungan berupa *coin rewards* yang nantinya dapat ditukarkan. Selain itu, Alfagift menggunakan sistem membership terintegrasi dengan pembelanjaan langsung di gerai Alfamart. Konsumen setiap melakukan transaksi belanja hanya perlu untuk menyebutkan nomor handphone yang terdaftar pada aplikasi Alfagift saat melakukan pembayaran di kasir maka secara otomatis poin pembelanjaan akan langsung masuk ke aplikasi Alfagift.
- c. Mendapatkan Special Gift  
Konsumen yang sering melakukan transaksi belanja pada aplikasi Alfagift akan mendapatkan lebih banyak koin yang nantinya dapat ditukarkan dengan bermacam-macam hadiah menarik sesuai dengan masa promonya.
- d. Mendapatkan Voucher Belanja  
Bagi konsumen yang memiliki hobi berbelanja setiap mendengar kata "voucher" tentu menjadi sesuatu yang sangat menyenangkan, karena dengan adanya voucher belanja, konsumen memiliki kesempatan untuk memperoleh lebih banyak diskon menarik yang tidak hanya menghemat pengeluaran tetapi juga memberikan berbagai keuntungan tambahan. Oleh karena itu, jika konsumen adalah pelanggan setia Alfamart, sangat disarankan untuk memanfaatkan peluang ini semaksimal mungkin dengan mengunduh aplikasi Alfagift yang menawarkan berbagai voucher gratis setiap hari sehingga konsumen dapat menikmati pengalaman berbelanja yang lebih hemat, efisien, dan menyenangkan.
- e. Produk dan Promo Khusus Alfagift  
Alfagift menyediakan produk-produk khusus yang tidak dapat ditemukan di toko Alfamart, seperti susu premium, popok bayi dengan merek atau jenis tertentu, makanan segar, serta berbagai produk kesehatan, yang semuanya dikirim langsung dari gudang Alfamart. Promo khusus yang ditawarkan di aplikasi Alfagift menjadi daya tarik utama bagi konsumen. Aplikasi Alfagift menyediakan penawaran eksklusif, seperti diskon dan cashback untuk pengguna yang berbelanja secara rutin sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan adanya voucher belanja yang dapat diperoleh secara rutin setiap hari, pelanggan memiliki kesempatan untuk mendapatkan potongan harga yang signifikan. Promo ini tidak hanya menguntungkan dari segi harga, tetapi juga memberikan kepuasan konsumen untuk kemudahan dalam berbelanja, karena konsumen dapat membeli produk dengan harga yang lebih terjangkau tanpa perlu keluar rumah.
- f. Katalog promo alfamart  
Kumpulan katalog promosi yang tersedia di aplikasi Alfagift mencakup berbagai promosi yang sedang berlangsung di toko Alfamart, yang dapat membantu konsumen untuk menemukan produk-produk yang dibutuhkan dengan harga yang lebih terjangkau, sehingga memberikan kemudahan dalam memilih barang yang sesuai dengan kebutuhan sehari-hari dengan tetap memanfaatkan diskon dan penawaran spesial yang ada.
- g. Metode pembayaran  
Alfagift menawarkan fitur berbagai macam transaksi pembayaran yang dapat dipilih oleh konsumen dalam melakukan pembayaran. Berbagai metode pembayaran yang tersedia untuk memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi, di antaranya adalah dompet

digital seperti GoPay dan ShopeePay, pembayaran melalui transfer bank menggunakan virtual account, kartu kredit (Visa, Mastercard, dan JCB), Virgo, dan tunai dengan sistem pembayaran di tempat (COD).

## 2. Penanganan Tantangan Operasional

Alfagift menghadapi beberapa hambatan yang perlu diatasi untuk memastikan kepuasan konsumen. Tantangan teknis yang sering dihadapi meliputi ketidakstabilan sistem saat traffic tinggi, terutama selama periode promosi besar seperti flash sale atau hari belanja nasional. Alfagift mengatasi hal ini dengan melakukan optimalisasi infrastruktur cloud dan implementasi *system load balancing* yang dapat mendistribusikan beban server secara merata.

Dari sisi non-teknis, tantangan utama yang dihadapi adalah kesenjangan digital di kalangan konsumen, terutama pada segmen pelanggan yang belum terbiasa dengan teknologi. Untuk mengatasi ini, Alfamart mengembangkan antarmuka aplikasi yang lebih intuitif dan menyediakan panduan penggunaan yang komprehensif.

Alfagift juga menghadapi tantangan dalam hal sinkronisasi data antara sistem online dan offline. Ketika terjadi perbedaan antara stok yang ditampilkan di aplikasi dengan ketersediaan di toko fisik, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Alfamart menerapkan sistem *real-time inventory management* dan mengintegrasikan data *Point Of Sale* (POS) dengan platform *e-commerce* untuk meminimalisir disparitas informasi stok.

Tantangan keamanan data juga menjadi perhatian utama, mengingat aplikasi ini menyimpan informasi sensitif pelanggan seperti data pribadi dan informasi pembayaran. Alfagift telah mengimplementasikan sistem enkripsi *end-to-end* dan melakukan audit keamanan secara berkala untuk melindungi data pengguna.

Untuk meningkatkan efektivitas penanganan tantangan operasional, Alfagift membentuk tim khusus yang bertanggung jawab dalam monitoring dan evaluasi performa aplikasi. Pendekatan ini telah berhasil meningkatkan tingkat resolusi masalah sebesar 40% dan menurunkan waktu respons terhadap keluhan pelanggan hingga 60%.

## 3. Manajemen Inventori Alfagift

Alfagift menggunakan sistem manajemen inventori yang canggih dan terintegrasi untuk memastikan ketersediaan produk yang optimal di berbagai toko Alfamart. Sistem ini memanfaatkan teknologi pemantauan stok secara *real-time*, yang memungkinkan Alfamart untuk secara proaktif mengelola persediaan dan memenuhi permintaan pelanggan dengan efisien. Dengan menggunakan perangkat lunak otomatisasi inventori, Alfagift dapat melacak alur barang mulai dari pabrik hingga rak toko, mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan untuk tugas-tugas manual, serta meminimalisir risiko kehabisan stok. Alfagift mengimplementasikan sistem pengelolaan inventori yang terintegrasi, memungkinkan informasi stok dari berbagai toko Alfamart di sekitarnya untuk saling terhubung secara *real-time*. Apabila suatu produk yang dipesan melalui aplikasi Alfagift tidak tersedia di toko fisik Alfamart yang ditentukan, sistem secara otomatis akan mencari stok barang tersebut di toko Alfamart lain yang berada dalam jangkauan. Setelah stok ditemukan, produk akan diambil dari toko yang memiliki ketersediaan tersebut dan dikirimkan kepada pelanggan. Proses ini mencakup pengisian ulang stok secara otomatis berdasarkan analisis data penjualan, tren permintaan, dan pola konsumsi pelanggan, sehingga barang-barang yang populer selalu tersedia.

Selain itu, sistem manajemen inventori Alfagift terintegrasi dengan berbagai platform *e-commerce* dan layanan pembayaran seperti *e-wallet*, *cash on delivery* (COD), dan transfer bank. Integrasi ini memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi dan memastikan proses pembelian berjalan lancar. Sistem ini juga membantu dalam pengelolaan biaya penyimpanan dengan menjaga keseimbangan antara ketersediaan stok dan biaya penyimpanan, sehingga Alfagift dapat menghindari biaya berlebih dan mengoptimalkan penggunaan ruang penyimpanan.

Manajemen inventori yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memastikan produk selalu tersedia, baik di toko fisik maupun dalam layanan belanja online melalui aplikasi

Alfagift, pelanggan dapat menikmati pengalaman belanja yang lebih nyaman dan memuaskan. Hal ini pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi Alfamart sebagai salah satu ritel terkemuka di Indonesia. Sistem manajemen inventori yang terstruktur dan canggih ini memungkinkan Alfagift untuk terus beradaptasi dengan perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan, memastikan keberhasilan operasional dan pertumbuhan jangka panjang.

#### 4. Sistem Pengantaran Alfagift

Sistem pengantaran Alfagift merupakan inovasi yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari. Dengan mengandalkan teknologi aplikasi mobile, pelanggan dapat dengan mudah menjelajahi berbagai produk yang ditawarkan, melakukan pemesanan, dan memilih waktu pengantaran yang sesuai dengan jadwal mereka.

##### a. Cakupan Wilayah

Alfagift memiliki cakupan wilayah yang luas, khususnya di kota-kota besar dan daerah yang memiliki banyak gerai Alfamart. Beberapa wilayah yang tercakup dalam layanan pengantaran Alfagift seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Medan, Makassar, dan banyak kota lainnya, kawasan perumahan, Alfagift juga melayani pengantaran ke berbagai kawasan perumahan yang berada di dekat toko-toko Alfamart.

##### b. Kecepatan Pengiriman

Kecepatan pengiriman produk melalui Alfagift bervariasi tergantung pada beberapa faktor, seperti lokasi pengiriman dan ketersediaan produk di toko terdekat. Jika stok barang yang dipesan tidak tersedia di toko terdekat, sistem Alfagift secara otomatis akan mencari toko Alfamart lain yang memiliki stok kemudian barang tersebut akan diambil dan diantarkan ke konsumen.

##### c. *Same-Day Delivery*

Untuk pelanggan di kota besar, terutama yang berada dalam jangkauan gerai Alfamart, pengiriman dapat dilakukan pada hari yang sama setelah pemesanan. Ini memungkinkan pelanggan menerima produk mereka dalam beberapa jam. Produk dengan keterangan "Stok dari Toko" akan diproses untuk pengiriman maksimal 1 jam setelah pembayaran diterima, selama masih dalam waktu operasional toko, yaitu pukul 07.00 hingga pukul 21.00. Sementara itu, pesanan yang dilakukan di luar jam operasional akan diantarkan paling lambat dalam waktu tiga hari kerja (H+3) setelah pembayaran selesai.

##### d. Pengambilan di Toko (*Pick Up*)

Selain layanan pengantaran langsung ke alamat pelanggan, Alfagift juga menyediakan opsi *pick-up* atau pengambilan pesanan langsung di toko Alfamart terdekat. Fitur ini memberikan fleksibilitas kepada pelanggan yang lebih memilih untuk mengambil barang pesanan mereka secara langsung di toko, baik untuk menghemat biaya pengiriman maupun untuk mendapatkan produk lebih cepat.

#### 5. Pengelolaan Layanan Pelanggan

Pengelolaan layanan pelanggan pada aplikasi Alfagift menjadi salah satu aspek penting dalam penerapan strategi ritel modern di era digital. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman berbelanja yang lebih praktis dan efisien bagi konsumen. Dalam konteks kepuasan konsumen, Alfagift memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan aksesibilitas, personalisasi, dan kualitas layanan.

Melalui fitur-fitur seperti penawaran khusus, pemberian poin loyalitas, dan pengiriman barang ke rumah, Alfagift berhasil menciptakan nilai tambah yang relevan dengan kebutuhan konsumen modern. Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan konsumen dapat ditingkatkan melalui integrasi teknologi yang memungkinkan pengalaman belanja yang lebih cepat dan mudah, serta layanan pelanggan yang responsif. Misalnya, fitur chat langsung pada aplikasi memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau pertanyaan terkait produk atau layanan.

Selain itu, strategi pengelolaan layanan pelanggan Alfagift juga mencakup pemanfaatan

data pelanggan untuk memahami preferensi dan perilaku konsumen. Dengan analisis data ini, Alfagift dapat menyediakan rekomendasi produk yang lebih personal dan relevan, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman berbelanja secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan teori-teori dalam ritel modern yang menekankan pentingnya pendekatan berbasis data untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Namun, terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi Alfagift, seperti memastikan keamanan data pelanggan dan menjaga konsistensi dalam kualitas layanan. Tantangan ini memerlukan perhatian lebih agar aplikasi dapat tetap kompetitif di tengah persaingan ritel digital yang semakin ketat. Dengan pendekatan strategis yang tepat, Alfagift dapat terus meningkatkan kepuasan konsumen sekaligus memperkuat posisinya di pasar.

## KESIMPULAN

Penerapan ritel modern di era digital melalui aplikasi Alfagift menunjukkan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Dengan mengintegrasikan teknologi, Alfamart berhasil menciptakan pengalaman belanja yang lebih praktis dan nyaman, memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas bagi konsumen untuk berbelanja kapan saja dan di mana saja. Aplikasi Alfagift menyediakan berbagai fitur inovatif seperti pencarian toko terdekat, reward coin, voucher belanja, produk dan promo khusus, serta opsi pengambilan di toko, yang semakin memperkaya pengalaman berbelanja konsumen. Alfagift telah berhasil mengoptimalkan sistem pengantaran yang fleksibel dengan menyediakan pilihan pengiriman cepat serta opsi pengambilan langsung di toko yang memberikan berbagai alternatif sesuai dengan preferensi pelanggan. Pendekatan ini semakin memperkuat posisi Alfamart sebagai pelaku usaha ritel modern yang kompetitif di pasar yang semakin mengarah pada digitalisasi yang tinggi.

## SARAN

Saran yang dapat disampaikan oleh penulis mengenai penerapan bisnis ritel modern di era digital pada aplikasi alfagift adalah sebagai berikut:

1. **Optimalisasi Pengalaman Pengguna (*User Experience*)**  
Alfagift sebaiknya terus mengembangkan antarmuka pengguna (UI) yang lebih intuitif dan responsif. Penambahan fitur *tutorial* interaktif atau *walkthrough* dapat membantu konsumen yang kurang terbiasa dengan teknologi untuk memahami cara penggunaan aplikasi dengan mudah. Selain itu, menyediakan layanan *chatbot* berbasis AI yang tersedia 24/7 dapat meningkatkan interaksi pengguna dan mempermudah penyelesaian masalah.
2. **Integrasi Data yang Lebih Mendalam**  
Untuk meminimalisasi ketidakcocokan stok antara toko fisik dan aplikasi, Alfagift perlu meningkatkan integrasi data real-time pada sistem manajemen inventori. Kolaborasi dengan teknologi berbasis IoT (*Internet of Things*) dapat digunakan untuk pemantauan stok secara otomatis, sehingga mempercepat sinkronisasi data dan mengurangi ketidakpuasan konsumen.
3. **Peningkatan Sistem Pengantaran**  
Alfagift dapat mempertimbangkan kerjasama dengan layanan logistik pihak ketiga untuk memperluas cakupan wilayah pengantaran, terutama di daerah yang belum memiliki toko Alfamart terdekat. Selain itu, memberikan opsi pengantaran yang lebih fleksibel, seperti pengiriman pada hari yang sama atau pengantaran dalam waktu tertentu, dapat meningkatkan kenyamanan konsumen.
4. **Pemanfaatan *Gamification***  
Mengintegrasikan elemen *gamification* dalam aplikasi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong interaksi yang lebih sering. Misalnya, memberikan misi harian atau mingguan yang dapat memberikan poin tambahan atau hadiah khusus, serta membangun komunitas konsumen untuk berbagi pengalaman berbelanja.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agustini, P., Choiriyah, C., & Fadilla, F. (2023). Analisa Peran Aplikasi Alfagift Terhadap Peninngkatan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Palembang (Studi Kasus Toko Alfamart Cabang Mayor Ruslan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(1), 27-40.
- Efendi, D. V. S., Aziz, M. H., & Setyarahajoe, R. (2024). Strategi Komunikasi Pemasaran Alfamart Dalam Meningkatkan Penjualan Melalui Aplikasi Alfagift. *INTELEKTUAL (E-Journal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi)*, 11(1), 83-92.
- Fauziah, A. (2024). Penerapan Ritel Modern Aplikasi Alfagift dan dampaknya pada Kepuasan Konsumen. *International Journal Administration, Business & Organization*, 5(1), 39-47.
- Kane, G. C., Phillips, A. N., & Andrus, J. R. (2022). *The Technology Fallacy: How People Are the Real Key to Digital Transformation*. The MIT Press.
- Mulyadi, M., Meiriza, A., Oktadini, N. R., Putra, P., & Sevtiyuni, P. E. (2024). Analisis User Experience Pada Aplikasi Mobile Alfagift dengan Menggunakan Metode Heart Metrics. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 5(3), 785-794.
- Nishino, M. (2022). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Alfamart Malalayang Satu Timur. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4), 362-372.
- Rutchya, I. C., Wijoyo, S. H., & Putra, W. H. N. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Online Grocery Shopping Alfagift Terintegrasi Pembayaran Digital. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(6).