

## ABSTRACT

Dalam periode enam tahun terakhir, dari tahun 2007-2012, jumlah gerai ritel modern di Indonesia mengalami pertumbuhan rata-rata 17,57% per tahun. *Net switching* (selisih dari *switching in* dan *switching out*) Carrefour lebih sedikit bila dibandingkan dengan pesaingnya. Dimana *switching in* adalah pindahnya pengunjung pesaing kedalam perusahaan dan *switching out* adalah pindahnya pengunjung ke perusahaan lain. Disisi lain, tingkat keamanan di Carrefour Kiara Condong Bandung dinilai masih buruk oleh salah satu pengunjung.