

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan Barbershop The Tjoekoer.....	2
Gambar 2. 1 Model Konseptual Service Quality	10
Gambar 2. 2 Model Diagram Kartesius.....	21
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 3. 1 Model Konseptual Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Sistematisa Penyelesaian Masalah	27
Gambar 5. 1 Logo Barbershop The Tjoekoer	43
Gambar 5. 2 Suasana barbershop The Tjoekoer.....	43
Gambar 5. 3 Struktur Organisasi Barbershop The Tjoekoer.....	44
Gambar 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 5. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan	46
Gambar 5. 7 Diagram Kartesius Pelayanan Pada Barbershop The Tjoekoer	61
Gambar 5. 8 Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) untuk Kualitas Pelayanan	61
Gambar 5. 9 Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) untuk Kualitas Pelayanan	62