

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4. 1 Dimensi dan Atribut Kebutuhan	35
Tabel 4. 2 Nilai dari Tingkat Kepentingan	37
Tabel 4. 3 Nilai dari Tingkat Kepuasan.....	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kuisisioner (Kinerja / Perceived)	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kuisisioner (Persepsi / Expected)	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 5. 1 Deskripsi Pekerjaan di Barbershop The Tjoekoer	44
Tabel 5. 2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan (Tangibles)	47
Tabel 5. 3 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan (Empathy)	48
Tabel 5. 4 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan (Responsiveness)	50
Tabel 5. 5 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan (Reliability)	51
Tabel 5. 6 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Layanan (Assurance)	52
Tabel 5. 7 Rerata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Semua Dimensi Kualitas Pelayanan (Service Quality) pada Barbershop The Tjoekoer	52
Tabel 5. 8 Perhitungan Gap Layanan Pada Barbershop The Tjoekoer(Tangibles)	54
Tabel 5. 9 Perhitungan Gap Layanan Pada Barbershop The Tjoekoer(Empathy).....	55
Tabel 5. 10 Perhitungan Gap Layanan Pada Barbershop The Tjoekoer(Responsiveness)	56
Tabel 5. 11 Perhitungan Gap Layanan Pada Barbershop The Tjoekoer(Reliability)	57
Tabel 5. 12 Perhitungan Gap Layanan Pada Barbershop The Tjoekoer(Assurance)	58
Tabel 5. 13 Rata-Rata Nilai Gap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan	58
Tabel 5. 14 Uji Beda T untuk Rata-Rata Performance dan Importance	60