

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Warung Kelontong 1 di Desa Bojongsoang.....	1
Gambar 1.2 Warung Kelontong 2 di Desa Bojongsoang.....	1
Gambar 1.3 Warung Kelontong 1 di Desa Cipagalo.....	2
Gambar 1.4 Warung Kelontong 2 di Desa Cipagalo.....	2
Gambar 1.5 Warung Kelontong 1 di Desa Buahbatu.....	3
Gambar 1.6 Warung Kelontong 2 di Desa Buahbatu.....	3
Gambar 1.7 Warung Kelontong 1 di Desa Tegalluar.....	4
Gambar 1.8 Warung Kelontong 2 di Desa Tegalluar.....	4
Gambar 1.9 Warung Kelontong dan Minimarket di Desa Tegalluar.....	8
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	28
Gambar 3.2 Kategori Penilaian dalam Garis Kontinum Kinerja.....	36
Gambar 3.3 Kategori Penilaian dalam Garis Kontinum Kepentingan.....	36
Gambar 3.4 Kuadran Importance-Performance Analysis.....	39
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
Gambar 4.6 Garis Kontinum Kinerja Dimensi Tangible.....	48
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kinerja Dimensi Reliability.....	50

Gambar 4.8 Garis Kontinum Kinerja Dimensi Responsiveness.....	52
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kinerja Dimensi Assurance.....	53
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kinerja Dimensi <i>Emphaty</i>	55
Gambar 4.11 Garis Kontinum Kepentingan Dimensi <i>Tangible</i>	57
Gambar 4.12 Garis Kontinum Kepentingan Dimensi <i>Reliability</i>	59
Gambar 4.13 Garis Kontinum Kepentingan Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
Gambar 4.14 Garis Kontinum Kepentingan Dimensi <i>Assurance</i>	63
Gambar 4.15 Garis Kontinum Kepentingan Dimensi <i>Emphaty</i>	65
Gambar 4.16 Diagram Kartesius Kualitas Layanan Warung Kelontong.....	69