

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Warung Kelontong Menurut Desa di Kecamatan Bojongsong Tahun 2013.....	1
Tabel 1.2 Jumlah Minimarket di Indonesia Tahun 2015.....	2
Tabel 2.1 Perbedaan Antara Kualitas Barang dan Kualitas Jasa.....	10
Tabel 2.2 Studi Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.3 Desain Pengukuran Kuesioner.....	26
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Kinerja.....	33
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Kepentingan.....	34
Tabel 3.7 Kriteria Penilaian.....	36
Tabel 4.1 Kinerja mengenai Dimensi <i>Tangible</i> .....	46
Tabel 4.2 Kinerja mengenai Dimensi <i>Reliability</i> .....	48
Tabel 4.3 Kinerja mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	50
Tabel 4.4 Kinerja mengenai Dimensi <i>Assurance</i> .....	52
Tabel 4.5 Kinerja mengenai Dimensi <i>Emphaty</i> .....	54
Tabel 4.6 Kepentingan mengenai Dimensi <i>Tangible</i> .....	56
Tabel 4.7 Kepentingan mengenai Dimensi <i>Reliability</i> .....	58
Tabel 4.8 Kepentingan mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	60
Tabel 4.9 Kepentingan mengenai Dimensi <i>Assurance</i> .....	62

Tabel 4.10 Kepentingan mengenai Dimensi <i>Emphaty</i> .....	64
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	66
Tabel 4.12 Pengambilan Keputusan berdasarkan Nilai Tingkat Kesesuaian.....	67
Tabel 4.13 Data Rata-rata Atribut.....	68
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran I.....	70
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran II.....	70
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran III.....	71
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran IV.....	72