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 Kuisioner (Kinerja / Perceived) 40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kuisioner (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