

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk di kabupaten/kota provinsi Jawa Timur tahun 2014 dan 2015.....	2
Tabel 2. Data Kunjungan pelanggan V3 Salon & Spa tahun 2016.....	5
Tabel 3. Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4. Dimensi Kualitas Layanan.....	34
Tabel 5. Kriteria Penilaian Skala Likert.....	48
Tabel 6. Daftar Harga & Layanan V3 Salon & Spa.....	58
Tabel 7. Validitas Atribut Tingkat Kepentingan.....	65
Tabel 8. Validitas Atribut Tingkat Kinerja.....	66
Tabel 9. Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	67
Tabel 10. Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	67
Tabel 11. Tingkat Kepentingan Menurut Responden Terhadap Dimensi Bukti Langsung.....	67
Tabel 12. Tingkat Kinerja Menurut Responden Terhadap Dimensi Bukti Langsung.....	68
Tabel 13. Tingkat Kepentingan Menurut Responden Terhadap Dimensi Keandalan.....	69
Tabel 14. Tingkat Kinerja Menurut Responden Terhadap Dimensi Keandalan.....	70
Tabel 15. Tingkat Kepentingan Menurut Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap.....	71
Tabel 16. Tingkat Kinerja Menurut Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap.....	71
Tabel 17. Tingkat Kepentingan Menurut Responden Terhadap Dimensi Jaminan.....	72
Tabel 18. Tingkat Kinerja Terhadap Dimensi Jaminan.....	73
Tabel 19. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Dimensi Empaty.....	74
Tabel 20. Tingkat Kinerja Terhadap Dimensi Empati.....	75
Tabel 21. Perhitungan Nilai Servqual.....	76

Tabel 22. Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Ekspektasi menurut Responden.....	78
Tabel 23. Rata-rata Tingkat Kepentingan - Tingkat Kinerja, dan Letak Kuadran Atribut Kualitas Pelayanan Jasa.....	80

