

jawaban sangat yakin atau sangat setuju menunjukkan tingkat penilaian yang sangat tinggi. Hasil jawaban responden pada masing-masing variabel pernyataan dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini:

#### 4.3.1.1. Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan pada Salon Johnny Andrean

##### 1. Variabel Reliability

Variabel reliability terdiri dari 4 butir pernyataan. Berikut hasil jawaban responden terhadap item-item pada variabel reliability.

Tabel 4.8  
Variabel Reliability

No	Pernyataan	Rata-rata kepercayaan	Rata-rata evaluasi
1	Salon Johnny Andrean mampu memberikan pelayanan secara tepat sejak awal	4.17	4.29
2	Salon Johnny Andrean mampu menepati janji yang diberikan pada konsumen	4.11	4.26
3	Karyawan Salon Johnny Andrean selalu siap menghadapi setiap permasalahan konsumen	4.16	4.30
4	Karyawan salon Johnny Andrean selalu sigap dalam membenahi dan membersihkan tempat yang akan digunakan oleh konsumen yang akan dilayani	4.29	4.36
Rata		4.18	4.30

Sumber : Data Primer yang diolah 2006

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa pada variabel reliability, untuk kepercayaan konsumen memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,18 dengan nilai jawaban rata-rata tertinggi 4,29