

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Operasional Konsep.....	42
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	46
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	47
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas X.....	49
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Y.....	49
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	60
Tabel 4.2 Usia Responden.....	61
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	61
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan.....	62
Tabel 4.5 Domisili Kecamatan Responden.....	63
Tabel 4.6 Domisili Kelurahan Responden.....	64
Tabel 4.7 Memberikan perhatian kepada pelanggan.....	65
Tabel 4.8 Memahami kebutuhan pelanggan.....	66
Tabel 4.9 Memberikan empati kepada pelanggan.....	67
Tabel 4.10 Memberikan solusi atas permasalahan pelanggan.....	67
Tabel 4.11 Memberikan informasi produk atau pelayanan kepada pelanggan.....	68
Tabel 4.12 Memberikan penyelesaian/solusi atas permasalahan.....	70
Tabel 4.13 Memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pelanggan.....	71
Tabel 4.14 Memberikan informasi dengan sopan.....	71
Tabel 4.15 Berkomunikasi tatap muka dengan baik.....	72
Tabel 4.16 Menindak lanjuti semua permasalahan pelanggan.....	73
Tabel 4.17 Berupaya menciptakan kepercayaan pelanggan.....	74
Tabel 4.18 Memberikan tanggapan tanpa menimbulkan kecemasan.....	74
Tabel 4.19 Tanggap memberikan respon atas informasi yang dibutuhkan.....	75
Tabel 4.20 Memperlakukan pelanggan setara diantara semua pelanggan.....	76
Tabel 4.21 Memperlakukan pelanggan dengan rasa hormat.....	77
Tabel 4.22 Pelayanan sesuai dengan prosedur/peraturan.....	77
Tabel 4.23 Pemecahan yang baik.....	78
Tabel 4.24 Kualitas pelayanan yang baik.....	79
Tabel 4.25 Merespon keluhan melalui email, twitter, dan facebook.....	80
Tabel 4.26 Merespon keluhan melalui telepon dan pesan singkat (SMS).....	81
Tabel 4.27 Pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan.....	82
Tabel 4.28 Memperlakukan pelanggan dengan sopan.....	82
Tabel 4.29 Melayani dengan senyum.....	83
Tabel 4.30 Uji Korelasi.....	84
Tabel 4.31 Uji Regresi.....	86
Tabel 4.32 Uji Regresi dan uji t.....	86