

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Data jumlah nasabah Wal Invest periode Januari – Maret 2018	40
Table 3.2 Operasionalisasi Konsep	42
Tabel 3.3 Tabel rangkuman hasil uji validitas variabel X layanan	48
Tabel 3.4 Tabel rangkuman hasil uji validitas variabel Y kepuasan	48
Tabel 3.5 Tabel hasil uji reabilitas variabel x layanan.....	50
Tabel 3.6 Tabel hasil uji reabilitas variabel y kepuasan	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Table 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	65
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	66
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Rutin/ bulan	66
Tabel 4.7 <i>Call center</i> mampu menyelesaikan keluhan nasabah wal invest.....	67
Tabel 4.8 Saya merasa diberi pelayanan secara adil	68
Tabel 4.9 Staf <i>call center</i> menanggapi permasalahan dan keluhan saya	68
Tabel 4.10 Staf <i>call center</i> menawarkan bantuan lain diluar dari kebutuhan saya	69
Tabel 4.11 Pertanyaan saya terjawab secara akurat.....	70
Tabel 4.12 Asuransi wanaartha <i>life</i> mengganti bila saya mendapatkan Kerugian	71
Tabel 4.13 Saya merasa nyaman dengan sikap yang ditunjukkan \ staf <i>call center</i>	71
Tabel 4.14 Pertanyaan dan keluhan saya terjawab oleh staf <i>call center</i>	72
Tabel 4.15 Staf <i>call center</i> mendengar dan menyimak segala keluhan saya	73
Tabel 4.16 Staf <i>call center</i> tidak memotong pembicaraan saat saya sedang berbicara	73
Tabel 4.17 Saya merasa dihargai dengan sikap staf <i>call center</i>	74
Tabel 4.18 Jaringan komunikasi pesawat telepon terhubung dengan baik dengan <i>call center</i>	75

Tabel 4.19 Saat saya menelepon tidak ada noise	75
Tabel 4.20 Staf <i>call center</i> melakukan <i>greeting</i> saat saya menghubungi	76
Tabel 4.21 Saya merasa puas dengan produk asuransi wal invest wanaartha <i>life</i>	77
Tabel 4.22 Wal invest memberi banyak keuntungan bagi saya	77
Tabel 4.23 Saya merasa mendapat kepastian hidup dengan bergabung dengan wal invest asuransi wanaartha <i>life</i>	78
Tabel 4.24 Staf <i>call center</i> tidak melakukan <i>hold</i> telepon terlalu lama.....	78
Tabel 4.25 Pertanyaan dan keluhan saya terselesaikan oleh staf <i>call center</i>	80
Tabel 4.26 Pertanyaan dan keluhan saya terselesaikan dengan tepat	80
Tabel 4.27 Saya merasa yakin menggunakan produk wal invest wanaartha <i>life</i>	81
Tabel 4.28 Saya bangga menggunakan produk wal invest wanaartha <i>life</i>	82
Tabel 4.29 Produk wal invest lebih menjanjikan dibanding produk lain.....	82
Tabel 4.30 Premi yang dibayar sesuai dengan layanan yang didapat.....	83
Tabel 4.31 Premi wal invest sesuai dengan pendapatan saya	84
Tabel 4.32 Harga premi stabil.....	84
Tabel 4.33 Tidak ada biaya lain dari premi yang ditentukan.....	85
Tabel 4.34 Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas yang didapat	86
Tabel 4.35 Biaya sesuai dengan jenis asuransi (<i>wal invest</i>)	86
Tabel 4.36 Hasil Uji Normalitas	87
Tabel 4.37 Analisis Korelasi <i>Pearson</i>	88
Tabel 4.38 Hasil Regresi Linier Sederhana Layanan Call center dengan Kepuasan Pelanggan	90
Tabel 4.39 Koefisien Determinasi	91
Tabel 4.40 Hasil Uji-t	2
Tabel 4.41 Nilai rata – rata dimensi X (<i>layanan call center</i>)	94
Tabel 4.42 Nilai rata – rata variabel X (<i>Layanan Call Center</i>).....	95
Tabel 4.43 Nilai rata – rata dimensi kepuasan pelanggan	99
Tabel 4.44 Nilai rata – rata variabel kepuasan pelanggan	99