

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.1 Operasional Konsep .....	55
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel X .....	64
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Y .....	65
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Pernah atau Tidak Klaim .....	78
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	79
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	80
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis layanan Asuransi yang pernah di jalani .....	81
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Informasi yang Dibutuhkan .....	81
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Harapan Kepada .....	82
Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Customer .....	82
Tabel 4.9 Penampilan Service Advisor Rapi .....	83
Tabel 4.10 Penampilan Service Advisor Bersih .....	84
Tabel 4.11 Tempat Parkir Memadai .....	85
Tabel 4.12 Toilet Memadai .....	86
Tabel 4.13 Ruang Tunggu di Gedung Tersebut Nyaman .....	87

Tabel 4.14 Produk TLO (Total Lost Only) Menarik .....	88
Tabel 4.15 Produk Comprehensive Menarik .....	89
Tabel 4.16 Cara Klaim TLO (Total Lost Only) Mudah .....	90
Tabel 4.17 Cara Klaim Comprehensive memuaskan .....	91
Tabel 4.18 Service Advisor Bekerja Dengan Cepat .....	92
Tabel 4.19 Service Advisor Tanggap Dalam Melayani .....	93
Tabel 4.20 Pelayanan Service Advisor Sesuai Dengan Kebutuhan .....	94
Tabel 4.21 Service Advisor Melayani Sesuai Dengan Prosedur .....	95
Tabel 4.22 Service Advisor Menguasai Produk.....	96
Tabel 4.23 Service Advisor Memahami Perasaan Saya yang Mengalami Kerugian .....	97
Tabel 4.24 Percaya Dengan Pelayanan yang Diberikan Service Advisor .....	98
Tabel 4.25 Puas Dengan Kecukupan Tempat Parkir .....	99
Tabel 4.26 Puas Dengan Kebersihan Ruang Tunggu .....	100
Tabel 4.27 Puas Dengan Kebersihan Toilet .....	101
Tabel 4.28 Tempat Parkir Nyaman .....	102
Tabel 4.29 Ruang Tunggu Nyaman. ....	103
Tabel 4.30 Cara Service Advisor Berkomunikasi Dengan Anda Menarik ...	104
Tabel 4.31 Cara Service Advisor Mengatasi Keluhan Anda Baik .....	105
Tabel 4.32 Service Advisor Bertanggung Jawab atas Pekerjaannya .....	106
Tabel 4.33 Service Advisor Cepat Dalam Memberikan Solusi.....	107

Tabel 4.34 Cara Service Advisor Menjelaskan Product Knowledge Membuat Saya Mengerti .....	108
Tabel 4.35 Service Advisor Memberikan Informasi yang Dibutuhkan .....	109
Tabel 4.36 Service Advisor Tanggap Dalam Menanggapi Keluhan .....	110
Tabel 4.37 Apakah Anda Setuju Dengan Informasi yang Diberikan Service Advisor .....	111
Tabel 4.38 Pengetahuan Service Advisor Tentang Product Knowledge Baik	112
Tabel 4.39 Service Advisor Dapat Menjaga Kerahasiaan Data Anda.....	113
Tabel 4.40 Pengerjaan Bengkel Sesuai Dengan Informasi yang Diberikan Service Advisor .....	114
Tabel 4.41 Informasi yang Diberikan Service Advisor Membuat Anda Percaya .....	115
Tabel 4.42 Informasi yang Diberikan Service Advisor Membuat Anda Menjadi Pelanggan Tetap .....	116
Tabel 4.43 Service Advisor Dapat Dipercaya Dalam Melakukan Pekerjaan	117
Tabel 4.44 Service Advisor Dapat Memahami Apa yang Saya Inginkan ....	118
Tabel 4.45 Service Advisor Membuat Saya Yakin Dengan Solusi yang Diberikan.....	119
Tabel 4.46 Service Advisor Memberikan Kemudahan Saya Dalam Memperoleh Pelayanan.....	120
Tabel 4.47 Service Advisor Memberikan Solusi yang Tepat Tentang Perbaikan yang Saya Butuhkan .....	121
Tabel 4.48 Service Advisor Memberikan Kenyamanan Saat Sedang Melayani Pelanggan .....	122

Tabel 4.49 Informasi dari Service Advisor Mudah Dipahami .....	123
Tabel 4.50 Perbaikan yang Diberikan Bengkel Sesuai Dengan Apa yang Pelanggan Inginkan .....	124
Tabel 4.51 Produk yang Diberikan Service Advisor Sesuai Dengan Apa yang Pelanggan Butuhkan .....	125
Tabel 4.52 Produk yang Diberikan Service Advisor Sesuai Dengan Apa yang Diharapkan .....	126
Tabel 4.53 Layanan yang Diberikan Service Advisor Sangat Baik .....	127
Tabel 4.54 Uji Koefisien Determinasi .....	130
Tabel 4.55 Uji F (Uji Hipotesa) .....	131
Tabel 4.56 Koefisien Regresi .....	132
Tabel 4.57 Regresi Berganda .....	134

