

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1	Variabel x (Komunikasi Interpersonal)	50
Tabel 3.2	Variabel y (Kepuasan Pelanggan)	51
Tabel 3.3	Klasifikasi Reliabilitas.....	54
Tabel 3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	57
Tabel 4.1	Tahap Pembangunan Proyek & Kegiatan PT Intiland Development Tbk.	61
Tabel 4.2	Profil Perseroan PT. Intiland Development Tbk	65
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.5	Responden berdasarkan lama tinggal	72
Tabel 4.6	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
Tabel 4.7	Pengujian Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X)	74
Tabel 4.8	Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	75
Tabel 4.9.	Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian	76
Tabel 4.10	Pelanggan dapat mengetahui Informasi.....	77
Tabel 4.11	<i>Tenant Relations</i> memberikan informasi melalui circular letter	78
Tabel 4.12	Pelanggan dapat mengerti Informasi	79
Tabel 4.13	<i>Tenant Relations</i> menerima masukan dari Pelanggan	80
Tabel 4.14	<i>Tenant Relations</i> Merespon dengan cepat masukan Pelanggan	81
Tabel 4.15	Keaktifan <i>Tenant Relations</i> dalam menanyakan kebutuhan pelanggan	81
Tabel 4.16	Mudah dipahami dalam memahami informasi	83
Tabel 4.17	Tidak terkesan terburu-buru dalam menyampaikan Informasi.....	83
Tabel 4.18	Pelanggan memahami setiap informasi yang diberikan	84
Tabel 4.19	Memberikan layanan yang prima	85
Tabel 4.20	<i>Tenant Relations</i> memberikan <i>Feedback</i> yang baik ketika dimintai informasi.....	85
Tabel 4.21	Menjaga hubungan baik dengan pelanggan	86
Tabel 4.22	<i>Tenant Relations</i> cepat tanggap dalam melayani keluhan pelanggan	87
Tabel 4.23	<i>Tenant Relations</i> transparan dalam memberikan informasi	88
Tabel 4.24	Menggali Kebutuhan Pelanggan.....	89
Tabel 4.25	Kemampuan memberikan respon keluhan dengan cepat dan benar	89
Tabel 4.26	<i>Tenant Relations</i> bersikap antusias dan sigap dalam melayani pelanggan.	89
Tabel 4.27	Tidak terlalu lama menunggu ketika ingin ke <i>Tenant Relations</i>	91

Tabel 4.28	Adanya <i>duty officer</i> yang membantu ketika sedang menunggu Antrian	92
Tabel 4.29	Ketika menunggu pelanggan merasa tidak bosan dikarenakan tersedianya sarana ruang tunggu yang nyaman	93
Tabel 4.30	<i>Tenant Relations</i> bersikap komunikatif, jujur dan teliti	93
Tabel 4.31	Penampilan <i>Tenant Relations</i> yang sopan	94
Tabel 4.32	<i>Tenant Relations</i> betutur kata sopan saat menangani keluhan pelanggan	95
Tabel 4.33	<i>Tenant Relations</i> bersikap sopan dan sabar kepada Pelanggan	95
Tabel 4.34	Setiap pelanggan mendapatkan penanganan yang sama	97
Tabel 4.35	Pelanggan merasa terganggu ketika ada pelanggan yang <i>urgent</i> yang dilayani terlebih dahulu	97
Tabel 4.36	<i>Tenant Relations</i> memberikan informasi sesuai dengan keinginan pelanggan	98
Tabel 4.37	Menangani keluhan pelanggan dengan penuh perhatian.....	99
Tabel 4.38	Kesesuaian dalam menangani keluhan pelanggan.....	99
Tabel 4.39	Menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan Yang dialami pelanggan secara tulus	100
Tabel 4.40	Sarana yang membantu pelanggan dalam memberikan saran.....	101
Tabel 4.41	Saran ditanggapi dengan cepat	102
Tabel 4.42	Adanya ucapan terima kasih yang pelanggan terima setelah berkunjung ke <i>Tenant Relation</i>	103
Tabel 4.43	Cepat dalam penanganan keluhan pelanggan.....	104
Tabel 4.44	Mudah dalam menyampaikan keluhan.....	104
Tabel 4.45	<i>Tenant Relations</i> selalu menghubungi pelanggan setelah selesai melaporkan keluhan untuk menanyakan hasil dari keluhan yang disampaikan pelanggan	105
Tabel 4.46	Sarana yang mendukung dalam memberikan penilaian	106
Tabel 4.47	Pelanggan merasa dihargai ketika memberikan penilaian.....	107
Tabel 4.48	Memudahkan pelanggan dalam memberikan apresiasi kepada <i>Tenant Relations</i>	108
Tabel 4.49	Pelanggan merasa puas atas informasi yang diberikan	108
Tabel 4.50	<i>Tenant Relations</i> merasa sudah sesuai dalam memberikan informasi.....	109
Tabel 4.51	Solusi yang di dapat membuat pelanggan lebih mengerti	110
Tabel 4.52	Adanya kedekatan antara <i>Tenant Relations</i> kepada Pelanggan	111
Tabel 4.53	Pelanggan merasa di dengarkan dengan oleh <i>Tenant Relations</i>	112
Tabel 4.54	Kenyamanan pelanggan ketika dilayani oleh <i>Tenant Relations</i>	113
Tabel 4.55	Adanya kedekatan antara <i>Tenant Relations</i> kepada Pelanggan	113
Tabel 4.56	Pelanggan merasa di perhatikan	114

Tabel 4.57	<i>Tenant Relations</i> selalu tepat dalam menanggapi setiap keluhan pelanggan.....	114
Tabel 4.58	Tabel Pengujian Normalitas	116
Tabel 4.59	Hasil Pengujian Korelasi Antara Variabel X dan Y	117
Tabel 4.60	Hasil Uji F	117
Tabel 4.61	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R Square)	118
Tabel 4.62	Regresi Linear Sederhana.....	118



UNIVERSITAS
MERCU BUANA