

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Perbandingan Penilaian Standar <i>Call Center</i> Layanan Pelanggan	3
Tabel 1.2: Komparasi KPI antara <i>Call Center</i> di Korea dan Amerika Serikat	4
Tabel 4.1: Hasil Hitung Erlang C atas Trafik <i>Call Center</i> PT XL Axiata Tbk.	24
Tabel 4.2: Hasil Hitung Biaya <i>Man Power</i>	26
Tabel 4.3: Penghitungan Biaya <i>Environment</i> Per Bulan	27
Tabel 4.4: Biaya <i>Environment</i> Total Per Bulan	28
Tabel 4.5: Hasil Hitung Penyediaan Teknologi <i>Call Center</i>	29
Tabel 4.6: Biaya Teknologi Total Per Bulan	30
Tabel 4.7: Hasil Hitung Biaya Penyelenggaraan (<i>Summary</i>)	31
Tabel 4.8: Hasil Hitung <i>Occupancy</i> Operator dan Biaya Penyelenggaraan	32