

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metodologi Pengukuran CCSEI 2010 .....	3
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Call Center Bank Cimb Niaga .....	18
Gambar 2.2 Konsep Tekhnis .....	20
Gambar 2.4 Rinci Pelayanan Inbound Call Center .....	25
Gambar 2.5 Rinci Pelayanan Oubound Call Center .....	29
Gambar 3.1 Tititk-titik Interval Perubahan Budaya .....	34
Gambar 3.2 Rerangka Pemikiran .....	63
Gambar 3.3 Model Keterkaitan antar Variabel Penelitin .....	64
Gambar 5.1 Uji Normalitas .....	99
Gambar 5.2 Uji Heterokedastisitas .....	102

U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA