

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Call Center Service Excellence Index (CCSEI) 2010 Banking Indonesia	1
Tabel 1.2 Call Center Service Excellence Index (CCSEI) 2010 Kartu Kredit Indonesia	2
Tabel 1.3 Performance vs Target 2009	6
Tabel 2.1 Peristiwa Penting di Sektor Industri Keuangan di Indonesia	21
Tabel 4.1 Variabelisasi dan Pengukurannya	68
Tabel 4.2 Skala Likert	70
Tabel 4.3 Jumlah Populasi Penelitian	75
Tabel 4.4 Jumlah Sampel Penelitian	76
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	83
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	84
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	84
Tabel 5.6 Nilai Skor Kuesioner Budaya Perusahaan	85
Tabel 5.7 Frekuensi Jawaban Kuesioner Budaya Perusahaan	86
Tabel 5.8 Nilai Skor Kuesioner Gaya Kepemimpinan	87
Tabel 5.9 Frekuensi Jawaban Kuesioner Gaya Kepemimpinan	87
Tabel 5.10 One-Sample Test	90
Tabel 5.11 Uji Validitas Instrumen Budaya Perusahaan	93

Tabel 5.12 Uji Validitas Instrumen Gaya Kepemimpinan	94
Tabel 5.13 Uji Reliabilitas Instrumen Budaya Perusahaan: Case Processing Summary	95
Tabel 5.14 Uji Reliabilitas Instrumen Budaya Perusahaan	95
Tabel 5.15 Uji Reliabilitas Instrumen Budaya Perusahaan: Item-Total Statistics	96
Tabel 5.16 Uji Reliabilitas Instrumen Budaya Perusahaan: Scale Statistics	96
Tabel 5.17 Uji Reliabilitas Instrumen Gaya Kepemimpinan: Case Processing Summary	97
Tabel 5.18 Uji Reliabilitas Instrumen Gaya Kepemimpinan: Reliability Statistics	97
Tabel 5.19 Uji Reliabilitas Instrumen Gaya Kepemimpinan: Item-Total Statistics	97
Tabel 5.20 Uji Reliabilitas Instrumen Gaya Kepemimpinan: Scale Statistics	98
Tabel 5.21 Uji Multikolinieritas: Coefficients (a)	100
Tabel 5.22 Uji Multikolinieritas: Coefficients Correlation (a)	100
Tabel 5.21 Uji Multikolinieritas: Collinearity Diagnostics (a)	100
Tabel 5.21 Pengaruh Antar Variabel: Descriptive Statistics	103
Tabel 5.22 Pengaruh Antar Variabel: Correlations.....	103
Tabel 5.23 Pengaruh Antar Variabel: Variables Entered/Removed(b) ...	103
Tabel 5.24 Pembahasan Hasil Regresi Koefisien Determinan	104
Tabel 5.25 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	104

Tabel 5.26 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Coefficients(a)	105
-----------------------	-----



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A