

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Call Center Service Excellent Award	3
Tabel 4.1	: Operasional Variabel	59
Tabel 4.2	: Data Agent Call Center Bank CIM B Niaga	61
Tabel 5.1	: Jenis Kelamin - Usia Crosstabulation	70
Tabel 5.2	: Pendidikan Responden	71
Tabel 5.3	: Masa Kerja Responden	72
Tabel 5.4	: Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi	74
Tabel 5.5	: Hasil Uji Validitas Variabel Insentif	75
Tabel 5.6	: Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja	75
Tabel 5.7	: Hasil Uji Reliability Statistics Variabel Motivasi	76
Tabel 5.8	: Hasil Uji Reliability Statistics Variabel Insentif	76
Tabel 5.9	: Hasil Uji Reliability Statistics Variabel Kinerja	77
Tabel 5.10	: Statistik Deskriptif Variabel	77
Tabel 5.11	: Descriptive Statistics Variabel Motivasi per Item	78
Tabel 5.12	: Descriptive Statistics Variabel Insentif per Item	79
Tabel 5.13	: Hasil Uji Multikolinieritas Variabel Bebas	81
Tabel 5.14	: Rangkuman Uji Regresi Linier	83
Tabel 5.15	: Matrik Korelasi Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Agent	86
Tabel 5.16	: Matrik Korelasi Insentif Kerja Terhadap Kinerja Agent	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : <i>Ability Agent</i> 2009	4
Gambar 2.1 : Struktur Organisasi <i>Call Center</i> Bank CIM B Niaga	24
Gambar 2.2 : Alur Pelayanan <i>Inbound Call Center</i> Bank CIM B Niaga	30
Gambar 2.3 : Alur Pelayanan <i>Outbound Call Center</i> Bank CIM B Niaga	34
Gambar 3.1 : Hirarki Teori Kebutuhan	47
Gambar 3.2 : Teori 2 (dua) Faktor	49
Gambar 4.1 : Hubungan Antar Variabel	51
Gambar 5.1 : <i>Normal P-P Plot</i> of Regression Standardized Residual Dependent Variable: Kinerja	80
Gambar 5.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Regresi Linier Berganda	96
Lampiran 2 : Hasil Uji F	96
Lampiran 3 : Hasil Uji T	96
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	97
Lampiran 6 : F Tabel	99
Lampiran 7 : T Tabel dan R Tabel	100
Lampiran 8 : Matrik Korelasi Dimensi	102
Lampiran 9 : Kuesioner	105