

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sejenis Terdahulu	8
Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3 Total Skor Hasil Pengisian Kuesioner	37
Tabel 4.4 Skor Pengguna BMC Remedy dapat mengakses setiap hari	39
Tabel 4.5 Skor Pengguna dapat memahami operasional pemakaian BMC Remedy	40
Tabel 4.6 Skor Pengguna dapat mengelola BMC Remedy.....	41
Tabel 4.7 Skor Pengguna dapat merespon informasi di BMC Remedy.....	42
Tabel 4.8 Skor Informasi yang dituliskan pada BMC Remedy lengkap.....	43
Tabel 4.9 Skor Informasi yang dituliskan pada BMC Remedy <i>up to date</i>	44
Tabel 4.10 Skor Informasi yang dituliskan pada BMC Remedy akurat	45
Tabel 4.11 Skor Informasi yang dituliskan pada BMC Remedy singkat.....	46
Tabel 4.12 Skor Informasi pesan yang disampaikan pada BMC Remedy langsung saat kejadian.....	47
Tabel 4.13 Skor Informasi pesan yang disampaikan pada BMC Remedy merupakan kejadian yang berulang	48
Tabel 4.14 Skor Tampilan BMC Remedy memudahkan para pemakai/ pengguna	50
Tabel 4.15 Skor Tampilan BMC Remedy sudah update.....	51
Tabel 4.16 Skor Tampilan BMC Remedy mencerminkan “teknologi”	52
Tabel 4.17 Skor BMC Remedy bisa diakses dimana saja.....	53
Tabel 4.18 Skor Kecepatan mengakses BMC Remedy memudahkan para pengguna.....	54
Tabel 4.19 Skor Penggunaan <i>font</i> pada BMC Remedy mudah terbaca	55
Tabel 4.20 Skor Kata-kata yang digunakan pada BMC Remedy mudah dimengerti	56
Tabel 4.21 Skor Kalimat yang digunakan pada BMC Remedy mudah dipahami	57
Tabel 4.22 Skor Sumber informasi pada BMC Remedy berasal dari agent service desk. 58	
Tabel 4.23 Skor Sumber informasi pada BMC Remedy bukan berasal dari agent service desk	59
Tabel 4.24 Skor Sumber informasi pada BMC Remedy dapat dipertanggungjawabkan.. 60	
Tabel 4.25 Skor Pegawai bekerja sesuai dengan <i>jobdesk</i> masing-masing.....	61
Tabel 4.26 Skor Pegawai memberikan solusi yang tepat.....	62

Tabel 4.27 Skor Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.....	63
Tabel 4.28 Skor Pegawai tidak menunda pekerjaan	64
Tabel 4.29 Skor Kantor cabang merasa puas akan solusi yang diberikan	65
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Pearson Product Moment Variabel X	67
Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas Pearson Product Moment Variabel Y	68
Tabel 4.32 Hasil uji Alpha Cronbach variabel X.....	69
Tabel 4.33 Hasil uji Alpha Cronbach variabel Y	69

