

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2 Operasional Variabel.....	19
Tabel 2.3 Pedoman Interpretasi koefisien kolerasi.....	21
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 3.2 Reliabilitas Instrumen Pernyataan Aktif Dan Pasif	30
Tabel 4.1 Usia Responden.....	36
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	37
Tabel 4.4 <i>Customer Service</i> Handal Dalam Menjelaskan Jenis Produk/ Fasilitas.....	38
Tabel 4.5 Pelayanan Yang Handal Dan Baik Oleh <i>Customer Service</i>	38
Tabel 4.6 <i>Customer Service</i> Ramah Dan Kompeten Saat Melayani.....	39
Tabel 4.7 <i>Customer Service</i> Mendengarkan Nasabah Dengan Baik.....	39
Tabel 4.8 <i>Customer Service</i> Memberikan Rasa Percaya Untuk Menggunakan Produk / Fasilitas	40
Tabel 4.9 Penggunaan Produk / Fasilitas Sesuai Dengan Yang Dijelaskan	40
Tabel 4.10 Hasil Keseluruhan Penilaian Layanan Informasi <i>Customer Service</i> Pt Bank Amar Indonesia.....	41
Tabel 4.11 <i>Customer Service</i> Tepat Dalam Penyampaian Informasi	41
Tabel 4.12 Informasi Disampaikan Secara Jelas Dan Tepat	42

Tabel 4.13 <i>Customer Service</i> Memahami Keluhan Pelanggan	42
Tabel 4.14 Solusi Yang Diberikan Sesuai Dengan Keluhan Pelanggan	43
Tabel 4.15 <i>Customer Service</i> Cepat Dalam Menangani Keluhan Pelanggan	43
Tabel 4.16 Keluhan Di Selesaikan Dengan Cepat Dan Tepat	44
Tabel 4.17 <i>Customer Service</i> Tepat Dalam Memberikan Solusi	44
Tabel 4.18 Solusi Yang Diberikan Sesuai Dengan Keluhan Pelanggan	45
Tabel 4.19 <i>Customer Service</i> Memberikan Informasi Terupdate Dan Akurat	45
Tabel 4.20 Memberikan Informasi Terbaru	46
Tabel 4.21 <i>Customer Service</i> On Time Follow Up Setiap Keluhan Pelanggan	46
Tabel 4.22 Tidak Membuat Pelanggan Menunggu Lama Dalam Menangani Keluhan	47
Tabel 4.23 Hasil Keseluruhan Penilaian Kepuasan Pelanggan Pt Bank Amar Indonesia	47
Tabel 4.24 Correlations	48
Tabel 5.2 Penelitian Terdahulu	51