

DAFTAR TABEL

1. Kualitas layanan informasi Customer Service PT. Sentralindo Teguh Gemilang.....	19
2. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan <i>customer service</i> PT. Sentralindo Teguh Gemilang.....	23
3. Hasil perhitungan <i>Test-retest</i>	36
4. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi	37
5. Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	42
6. Klasifikasi Responden berdasarkan Usia	42
7. Klasifikasi Responden berdasarkan lama menjadi Pelanggan.....	42
8. Penampilan Customer Service yang berdandan cantik tidak menor	43
9. CS menyisir rambutnya dengan rapi	44
10. Kerapian dalam berpakaian	44
11. Kecepatan, ketepatan dan keakuratan Customer Service dalam memberikan Informasi	45
12. Kecepatan, ketepatan dan keakuratan <i>Customer Service</i> dalam menanggapi keluhan pelanggan.....	46
13. Daya tanggap CS dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan pelanggan.....	46
14. Customer Service merespon keluhan pelanggan dengan benar	47
15. Keahlian CS dalam memberikan layanan informasi kepada pelanggan.....	48
16. Keahlian CS dalam menangani keluhan pelanggan.....	48
17. Kesopanan dalam berpakaian maupun tingkah laku	49
18. Tutur kata yang baik saat memberikan pelayanan maupun keluhan dari Pelanggan	50
19. 19 Jani-janji CS yang selalu dapat dipercaya pelanggan (CS selalu menepati janji).....	50
20. Perkataan Customer Service sesuai kenyataan	51

21. CS menjaga keamanan rahasia pelanggan.....	52
22. CS selalu memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan	52
23. CS bisa diakses dari beberapa media seperti telepon, email dan fax.....	53
24. Saluran penghubung yang tidak bertele-tele.....	54
25. Komunikasi yang mudah dimengerti pelanggan.....	54
26. Komunikasi yang tepat dan akurat.....	55
27. Customer Service selalu memahami, mengerti keinginan, kebutuhan dan keadaan pelanggan.....	56
28. CS selalu memahami keluhan pelanggan.....	56
29. Pelanggan mendapatkan layanan informasi CS dengan baik.....	57
30. Pelanggan senang dengan penanganan CS dalam menghadapi keluhan.....	58
31. Pelayanan yang didapatkan sudah sesuai harapan pelanggan.....	59
32. Pelanggan puas dengan layanan informasi yang diberikan CS.....	59
33. Pelanggan merasa aman dan nyaman dengan Customer Service dalam menangani keluhan.....	60
34. Pelanggan mendapatkan kemudahan dalam akses informasi/ <i>input</i> informasi dan mendapatkan <i>feedback</i> nya.....	61
35. Pelanggan puas mendapatkan kemudahan untuk menyampaikan keluhan..	61
36. Kualitas layanan informasi customer service.....	65
37. Kepuasan pelanggan PT. Sentralindo Teguh Gemilang.....	66
38. Perhitungan SPSS.....	68