

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Operasional variabel	29
Tabel 3.1 Hasil pengukuran <i>Test-Retest</i>	39
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	45
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	46
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi pelanggan	47
Tabel 4.5 Jawaban responden mengenai kemudahan pelanggan dalam mengunjungi CRO Garuda Cargo	48
Tabel 4.6 Jawaban responden mengenai kemudahan pelanggan dalam memperoleh informasi apabila terdapat keluhan	49
Tabel 4.7 Jawaban responden mengenai kemudahan pelanggan dalam mengakses mengenai berbagai informasi fasilitas program jasa layanan di SBU Garuda Cargo	50
Tabel 4.8 Jawaban responden mengenai kecepatan waktu CRO Garuda Cargo dalam penanganan keluhan	51
Tabel 4.9 Jawaban responden mengenai kesigapan CRO Garuda Cargo dalam menangani setiap keluhan	52
Tabel 4.10 Jawaban responden mengenai informasi fasilitas program jasa layanan yang diberikan oleh CRO Garuda Cargo	53
Tabel 4.11 Jawaban responden mengenai kejelasan CRO Garuda Cargo dalam memecahkan masalah dan memberikan informasi yang benar serta jelas	54
Tabel 4.12 Jawaban responden mengenai CRO Garuda Cargo memahami semua produk jasa layanan kebutuhan pelanggan yang akan digunakan untuk mengirim barang	55

Tabel 4.13 Jawaban responden mengenai CRO Garuda Cargo memberikan perhatian penuh kepada pelanggan agar merasa di hargai akan kebutuhannya	56
Tabel 4.14 Jawaban mengenai tersedianya berbagai fasilitas komunikasi sebagai sarana penunjang operasional CRO Garuda Cargo untuk mempermudah dalam pengiriman barang	57
Tabel 4.15 Jawaban responden mengenai variabel tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan informasi CRO Garuda Cargo	58