

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel .....	32
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4.2	Usia Responden .....	54
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden .....	55
Tabel 4.4	Lama Waktu Pemakaian Kartu .....	56
Tabel 4.5	Kemudahan Dalam Akses Informasi Ketika Menghubungi <i>Call Center</i> Esia. ....	57
Tabel 4.6	Prosedur Untuk Menghubungi <i>Call Center</i> Tidak Rumit.....	58
Tabel 4.7	<i>Call Center</i> Memberi Salam Dengan Ramah .....	59
Tabel 4.8	<i>Call Center</i> Mampu Berbicara Dengan Menggunakan Kalimat Yang Jelas.....	60
Tabel 4.9	<i>Call Center</i> Berbicara Dengan Intonasi Ynag Mudah Dipahami.....	61
Tabel4.10	<i>Call Center</i> Menunjukkan Keinginannya Untuk Membantu Pelanggan.....	62
Tabel4.11	<i>Call Center</i> Memahami Setiap Permintaan Pelanggan Dengan Tanggap.....	63
Tabel 4.12	<i>Call Center</i> Tidak Menyela Pembicaraan Saat Pelanggan Berbicara .....	64
Tabel4.13	<i>Call Center</i> Tepat Waktu Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Janji YangDiberikan.....	65
Tabel 4.14	Ketepatan <i>Call Center</i> Dalam Memberikan Solusi.....	66
Tabel 4.15	Kepuasan Responden.....	69