

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Customer Relationship Management Programs</i>	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 3.5 Pedoman Intepretasi Terhadap Keofesien Kolerasi	47
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Profesi	53
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Satu Bulan	54
Tabel 4.4 Saya mendapatkan informasi promosi melalui media elektronik (<i>televisi</i> , radio, sms)	55
Tabel 4.5 Saya mendapatkan informasi promosi melalui media cetak (Koran, majalah, brosur dan pamphlet)	55
Tabel 4.6 Saya mendapatkan informasi kendaraan Toyota melalui situs www.toyota.co.id	56
Tabel 4.7 Jasa perbaikan mobil <i>Toyota Home Service</i> (THS) dapat dipesan melalui layanan telepon.....	56
Tabel 4.8 Sikap professional dimiliki karyawan AUTO 2000 saat memberikan pelayanan.....	57
Tabel 4.9 Karyawan AUTO 2000 menunjukkan penampilan yang rapi	58
Tabel 4.10 Karyawan AUTO 2000 menunjukkan sikap ramah dalam pelayanan.....	58
Tabel 4.11 Pengetahuan Karyawan sangat luas mengenai produk dan jasa AUTO 2000.....	59
Tabel 4.12 Karyawan AUTO 2000 memberikan penjelasan tentang produk dengan sangat baik	60
Tabel 4.13 Proses pembayaran melalui sales penjualan lebih mudah.....	61
Tabel 4.14 Pihak AUTO 2000 bersedia untuk mendengar keluhan/complain saya.....	61
Tabel 4.15 Layanan yang diberikan AUTO 2000 sesuai dengan permintaan saya.....	62

Tabel 4.16	Proses pengerjaan <i>service</i> kendaraan dikerjakan oleh ahlinya	62
Tabel 4.17	Proses pengerjaan <i>service</i> kendaraan sangat terampil.....	63
Tabel 4.18	Karyawan mengetahui mengenai data pelanggan yang loyal membeli di AUTO 2000.....	64
Tabel 4.19	Karyawan memahami keinginan pelanggan	65
Tabel 4.20	AUTO 2000 melibatkan pelanggan dalam pelayanan.....	65
Tabel 4.21	Saya akan membeli lagi kendaraan di AUTO 2000.....	66
Tabel 4.22	Saya akan membeli lagi <i>sparepart</i> di AUTO 2000.....	67
Tabel 4.23	Saya akan hadir pada <i>event-event</i> yang diselenggarakan AUTO 2000.....	67
Tabel 4.24	Saya akan merekomendasikan kendaraan Toyota AUTO 2000 kepada orang lain	68
Tabel 4.25	Saya akan menyarankan orang lain untuk menggunakan kendaraan Toyota AUTO 2000	68
Tabel 4.26	Saya akan memberikan informasi kepada orang lain tentang manfaat dan kelebihan kendaraan Toyota.....	69
Tabel 4.27	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk <i>service</i> kendaraan di AUTO 2000	70
Tabel 4.28	Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.29	Analisis Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4.30	Hasil Uji T	78
Tabel 4.31	Hasil Uji F	80
Tabel 4.32	Hasil Uji R^2	81