

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persentase Jumlah Pengguna Layanan ATM Dari Jumlah Keseluruhan Nasabah Pada Tahun 2009	2
Tabel 1.2	Jumlah Transaksi ATM BRI Wilayah Semarang	3
Tabel 1.3	Jenis Keluhan Nasabah BRI	4
Tabel 4.1	Variabel Hardware	40
Tabel 4.2	Variabel Data Diri	40
Tabel 4.3	Variabel Network	41
Tabel 4.4	Variabel Sistem Informasi	41
Tabel 4.5	Variabel Service	41
Tabel 4.6	<i>Hasil Rekapitulasi Data Profil Responden Beserta Penghasilan Rata-Rata</i>	41
Tabel 4.7	Hasil Rangkuman Perbandingan Layanan ATM Bank Lain Berdasarkan Profesi	42
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Pernyataan Lama Transaksi	44
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Penggantian Kartu	45
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Kartu Yang Tertelan	46
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Lama Transaksi Antar Bank	47
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Penggunaan ATM 24 Jam	48
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Lokasi Penempatan ATM	49
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Hasil Transaksi Ketika Error	50
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Menu Pilihan ATM	51
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Kemudahan Bertransaksi Menggunakan ATM BRI	51
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Ketersediaan Uang Tunai di Mesin ATM	52
Tabel 4.18	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Bukti Transaksi	53
Tabel 4.19	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Pelaporan Transaksi	54
Tabel 4.20	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Penanganan Komplain	55
Tabel 4.21	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Ketersediaan Pelaporan Transaksi Selama 24 Jam	56
Tabel 4.22	Distribusi Jawaban Pernyataan Tentang Lama Pembuatan Kartu ATM	57
Tabel 4.23	Hasil Verifikasi	60
Tabel 5.1	Karakteristik Umum Responden	62
Tabel 5.2	Tabel Persentase Pernyataan Responden tentang penggunaan ATM BRI 24 jam	64
Tabel 5.3	Hasil verifikasi permasalahan ATM BRI yang tidak bisa digunakan 24 jam	64
Tabel 5.4	Tabel Persentase Pernyataan Responden Tentang Ketersediaan Uang Tunai di ATM BRI Menggunakan ATM BRI	66
Tabel 5.6	Tabel Persentase Pernyataan Responden Tentang Ketersediaan Uang Tunai di ATM BRI	68
Tabel 5.7	Hasil Verifikasi Permasalahan ATM BRI Yang Tidak Bisa Menyediakan Bukti Transaksi.	68
Tabel 5.8	Tabel Persentase Pernyataan Responden Tentang Penanganan Komplain Transaksi di ATM BRI	69

Tabel 5.9	Hasil Verifikasi Permasalahan ATM BRI Dalam Hal Penanganan Komplain Transaksi Yang Masih Lambat	70
Tabel 5.10	Tabel Persentase Permasalahan ATM BRI Dalam Hal Pelaporan Transaksi Selama 24 Jam	72
Tabel 5.11	Hasil Verifikasi Permasalahan ATM BRI Dalam Hal Pelaporan Transaksi Selama 24 Jam	72
Tabel 5.12	Materi <i>Workshop</i>	79