

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar II.1 <i>Servqual Dimensions</i>                                         | 9  |
| Gambar II.2 Sifat dan Determinan Harapan Konsumenterhadap Kualitas Layanan     | 12 |
| Gambar II.3 Matriks <i>Importance-Performance Matrix</i>                       | 16 |
| Gambar II.4 Model Kepuasan KANO                                                | 20 |
| Gambar III.1 Model Konseptual                                                  | 22 |
| Gambar III.2 Sistematika Penelitian                                            | 24 |
| Gambar IV.1 Diagram Alir Data Prosedur Pengukuran Eksisting                    | 31 |
| Gambar IV.2 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin                   | 48 |
| Gambar IV.3 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan                 | 48 |
| Gambar IV.4 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Kereta Api yang Biasa Digunakan | 49 |
| Gambar IV.5 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Usia                            | 50 |
| Gambar IV.6 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku per Bulan | 50 |
| Gambar IV.7 Matriks IPA                                                        | 52 |