

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. KAI	1
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. KAI	3
Gambar 1.3 Data Penumpang Kereta Api Indonesia 2013-2015	11
Gambar 1.4 Data Penumpang Kereta Api Indonesia di Jawa 2013-2015	11
Gambar 1.5 Jumlah Pengaduan PT Kereta Api Indonesia	12
Gambar 1.6 Survei Kepuasan Pelanggan 2015	13
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	48
Gambar 3.2 Garis Kontinum	54
Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	61
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	61
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	62
Gambar 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	63
Gambar 4.5 Karakteristik responden berdasarkan jenis pendapatan	64
Gambar 4.6 Garis Kontinum <i>Efficiency</i>	66
Gambar 4.7 Garis Kontinum <i>Fulfillment</i>	67
Gambar 4.8 Garis Kontinum <i>System Availability</i>	69
Gambar 4.9 Garis Kontinum <i>Privacy</i>	70
Gambar 4.10 Garis Kontinum Kualitas Layanan	71
Gambar 4.11 Garis Kontinum Kepuasan Konsumen	73
Gambar 4.12 Uji Normalitas P Plot	74
Gambar 4.13 Uji Heteroskedestisitas Scatterplot	76