

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Skala Karakteristik Pengguna .....	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Indikator Penilaian Reabilitas .....	36
Tabel 4.1 Penilaian Penumpang di Stasiun terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Bukti Langsung / Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	43
Tabel 4.2 Penilaian Penumpang di Stasiun terhadap Kepuasan Penumpang dalam Dimensi Bukti Langsung / Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	44
Tabel 4.3 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	47
Tabel 4.4 Penilaian Penumpang di Stasiun terhadap Kepuasan Penumpang dalam Dimensi Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	47
Tabel 4.5 Penilaian Penumpang di Stasiun terhadap Kinerja Pelayanan dalam Dimensi Kecepatan tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	50
Tabel 4.6 Penilaian Penumpang di Stasiun terhadap Kinerja Pelayanan dalam dimensi Kecepatan tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	50
Tabel 4.7 Penilaian Penumpang di Stasiun terhadap Kinerja Pelayanan dalam dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	52
Tabel 4.8 Penilaian Penumpang di Stasiun terhadap Kinerja Pelayanan dalam dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	53
Tabel 4.9 Penilaian Penumpang di Stasiun terhadap Kinerja Pelayanan dalam dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ).....	56
Tabel 4.10 Penilaian Penumpang di Stasiun terhadap Kinerja Pelayanan dalam dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ).....	57
Tabel 4.11 Perhitungan Rata-Rata dari Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penumpang .....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kuesioner mengenai Kinerja Pelayanan .....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kuesioner mengenai Kepuasan Penumpang.....	67
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 4.15 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pelayanan pada PT. KRL <i>Commuter Line</i> pada Kuadran B.....	74
Tabel 4.16 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Penumpang PT. KRL <i>Commuter Line</i> pada	

Kuadran B .....	75
Tabel 4.17 Perhitungan $X^2_{hitung}$ pada Kuadran B .....	75
Tabel 4.18 Rata-Rata Tingkat Kinerja Penumpang PT. KRL Commuter Line pada Kuadran C .....	78
Tabel 4.19 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Penumpang PT. KRL Commuter Line pada Kuadran C .....	78
Tabel 4.20 Perhitungan $X^2_{hitung}$ untuk kuadran C.....	79
Tabel 4.21 Rata-Rata Tingkat Kinerja Penumpang PT. KRL Commuter Line pada Kuadran D .....	81
Tabel 4.22 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Penumpang PT. KRL Commuter Line pada Kuadran D .....	81
Tabel 4.20 Perhitungan $X^2_{hitung}$ untuk kuadran C.....	81

