

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Kepuasan Pelanggan.....	22
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	26
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	38
Grafik 4.1 Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penumpang	61
Gambar 4.2 Hasil <i>Output</i> SPSS Pengujian Reliabilitas untuk Faktor Kinerja Pelayanan.....	68
Gambar 4.3 Hasil <i>Output</i> SPSS Pengujian Reliabilitas untuk Faktor Kepuasan Penumpang.....	68
Gambar 4.5 Hasil <i>Output</i> SPSS Pengujian Analisa Regresi Linear (<i>Variable Entered/Removed</i>).....	69
Gambar 4.6 Hasil <i>Output</i> SPSS Pengujian Analisa Regresi Linear (<i>Model Summary</i>) .	70
Gambar 4.7 Hasil <i>Output</i> SPSS Pengujian Analisa Regresi Linear (<i>ANOVA</i>).....	71
Gambar 4.8 Hasil <i>Output</i> SPSS Pengujian Analisa Regresi Linear (<i>Coefficients</i>).....	71
Gambar 4.4 Hasil <i>Output</i> SPSS Pengujian Analisa Korelasi Bivariat.....	72