

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Karakteristik Pengguna Kereta Api <i>Commuter Line</i>	II - 6
Tabel 2.2	Review Jurnal dan Studi Terdahulu.....	II - 19
Tabel 3.1	Komponen Pelayanan.....	III – 3
Tabel 4.1	Data Responden.....	IV – 1
Tabel 4.2	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor pada dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	IV – 2
Tabel 4.3	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor pada dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	IV – 3
Tabel 4.4	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor pada dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap).....	IV – 4
Tabel 4.5	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor pada dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan / Kepastian).....	IV – 4
Tabel 4.6	Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor pada dimensi <i>Empathy</i> (Dirasakan).....	IV – 5
Tabel 4.7	Perhitungan Rata – rata Penilaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan Faktor Kualitas di Staisun KRL <i>commuter</i> rute Jakarta Kota – Cikarang.....	IV – 6

Tabel 4.8	Perhitungan Rata – rata terhadap Kinerja Petugas dengan Tingkat Kepentingan Berdasarkan Dimensi Faktor Pelayanan.....	IV – 8
Tabel 4.9	Hasil keluaran SPSS Pengujian Reliabilitas untuk faktor Kinerja Pelayanan.....	IV – 9
Tabel 4.10	Hasil keluaran SPSS Pengujian Reliabilitas untuk faktor Tingkat Kepentingan.....	IV – 10
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	IV – 10
Tabel 4.12	Hasil keluaran SPSS untuk Uji Validitas dengan Analisis Korelasi Bivariat pada Faktor Kinerja Pelayanan.....	IV – 11
Tabel 4.13	Hasil keluaran SPSS untuk Uji Validitas dengan Analisis Korelasi Bivariat pada Faktor Tingkat Kepentingan.....	IV – 11
Tabel 4.14	Hasil keluaran SPSS untuk Pengujian Normalitas.....	IV – 17
Tabel 4.15	Rata – rata Penilaian Kinerja Perusahaan pada kuadran A.....	IV – 19
Tabel 4.16	Perhitungan χ^2 Hitung pada Kuadran A.....	IV – 20
Tabel 4.17	Rata – rata Penilaian Kinerja Perusahaan pada kuadran B.....	IV – 20
Tabel 4.18	Perhitungan χ^2 Hitung pada Kuadran B.....	IV – 21
Tabel 4.19	Rata – rata Penilaian Kinerja Perusahaan pada kuadran C.....	IV – 21
Tabel 4.20	Perhitungan χ^2 Hitung pada Kuadran C.....	IV – 22
Tabel 4.21	Rata – rata Penilaian Kinerja Perusahaan pada kuadran D.....	IV – 22
Tabel 4.22	Perhitungan χ^2 Hitung pada Kuadran D.....	IV – 23
Tabel 4.23	Rata – rata Kapasitas Penumpang KRL dalam Rangkaian Kereta berdasarkan Tipe Gerbong.....	IV – 24

Tabel 4.24 Rata – rata Kapasitas Penumpang KRL Rute Jakarta Kota – Cikarang dan sebaliknya.....	IV – 25
Tabel 4.25 Nilai <i>Load Factor</i> untuk KRL rute Jakarta Kota – Cikarang.....	IV – 26
Tabel 4.26 Perbandingan Waktu Perjalanan Kereta (<i>Travel Time</i>) Rencana dan Aktual (Survey) Pertama kereta Jakarta Kota – Cikarang Nomor Kereta 2204.....	IV – 27
Tabel 4.27 Perbandingan Waktu Perjalanan Kereta (<i>Travel Time</i>) Rencana dan Aktual (Survey) Pertama kereta Jakarta Kota – Cikarang Nomor Kereta 2213.....	IV – 27
Tabel 4.28 Perbandingan Waktu Perjalanan Kereta (<i>Travel Time</i>) Rencana dan Aktual (Survey) Kedua kereta Cikarang – Jakarta Kota Nomor Kereta 2204.....	IV – 28
Tabel 4.29 Perbandingan Waktu Perjalanan Kereta (<i>Travel Time</i>) Rencana dan Aktual (Survey) Kedua kereta Cikarang – Jakarta Kota Nomor Kereta 2213.....	IV – 28
Tabel 4.30 Rangkuman Waktu Perjalanan Kereta (<i>Travel Time</i>) rute Jakarta Kota – Cikarang dan sebaliknya.....	IV – 29
Tabel 4.31 Selisih Waktu Keberangkatan antara Rencana dengan Aktual.....	IV – 29