

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	KerangkaPemikiran.....	68
Gambar 2.	Struktur Organisasi Divisi Komersial PT KAI.....	108
Gambar 3.	Proses Pelayanan Pelanggan Asing.....	136
Gambar 4.	Proses Pelayanan Pelanggan Lanjut Usia.....	137
Gambar 5.	Tablet dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	155
Gambar 6.	Tingkat Kepuasan Pelanggan Stasiun.....	155
Gambar 7.	Tingkat Kepuasan Stasiun.....	156
Gambar 8.	Tingkat Kepuasan Pelanggan pada <i>Customer Service</i> ....	156



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA