

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-------|
| Tabel 2.1 Tabel Kuantitas Perjalanan KRL Rute Bekasi – Jakarta Kota dan sebaliknya..... | II-39 |
| Tabel 2.2 Tarif Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i> | II-39 |
| Tabel 2.3 Review Jurnal dan Studi Terdahulu..... | II-51 |
| Tabel 3.1 Dimensi - Dimensi Pelayanan | III-3 |
| Tabel 3.2 Konversi Skala <i>Likert</i> Untuk Penilaian Penelitian Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang..... | III-4 |
| Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin..... | IV-1 |
| Tabel 4.2 Berdasarkan Usia Responden | IV-2 |
| Tabel 4.3 Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden..... | IV-3 |
| Tabel 4.4 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor/ Kepuasan pada dimensi Bukti Langsung / Fisik (<i>Tangibles</i>)..... | IV-5 |
| Tabel 4.5 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor/ Kepuasan pada dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)..... | IV-7 |
| Tabel 4.6 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor/ Kepuasan pada dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)... | IV-9 |
| Tabel 4.7 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor/ Kepuasan pada dimensi Kepastian/ Jaminan (<i>Assurance</i>)..... | IV-11 |
| Tabel 4.8 Penilaian Penumpang terhadap Kinerja Perusahaan dan Tingkat Kepentingan Faktor/ Kepuasan pada dimensi Dirasakan (<i>Empathy</i>)..... | IV-13 |

| | |
|---|-------|
| Tabel 4.9 Perhitungan Rata-Rata dari Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Penumpang pada KRL <i>Commuter Line</i> rute St.Bekasi – St.Cikarang..... | IV-15 |
| Tabel 4.10 Perhitungan Rata – Rata terhadap Kinerja Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Dimensi Faktor Pelayanan..... | IV-19 |
| Tabel 4.11 Hasil <i>Output</i> SPSS untuk Uji Validitas pada Faktor Kinerja Pelayanan | IV-34 |
| Tabel 4.12 Hasil <i>Output</i> SPSS untuk Uji Validitas pada Faktor Kepuasan Penumpang..... | IV-35 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas..... | IV-37 |
| Tabel 4.14 Hasil <i>Output</i> SPSS untuk Pengujian Normalitas | IV-37 |

