

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Keluhan Fasilitas KA.....	5
Gambar 2.1	Unsur-unsur Komunikasi .....	30
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	60
Gambar 4.1	Logo KAI .....	84
Gambar 4.2	Jenis Keluhan Pelanggan .....	93
Gambar 4.3	Contoh Keluhan Pelanggan .....	94
Gambar 4.4	Keluhan Footrest & Reclining Seat .....	99
Gambar 4.5	Apresiasi Dari Pelanggan .....	116



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA