

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kereta Api Uap .....	II –3
Gambar 2.2 Kereta Api Diesel .....	II –3
Gambar 2.3 Kereta Rel Listrik .....	II –3
Gambar 2.4 Kereta Api Penumpang .....	II –5
Gambar 2.5 Kereta Rel Barang .....	II –5
Gambar 2.6 Kereta Rel Wisata .....	II –6
Gambar 2.7 Kereta Api Rail One Rel Listrik .....	II –6
Gambar 2.8 Kereta Api Inspeksi .....	II –7
Gambar 2.9 Stasiun Kereta Api Penumpang .....	II –7
Gambar 2.10 Stasiun Kereta Api Barang .....	II –8
Gambar 2.11 Stasiun Kereta Api Operasi .....	II –8
Gambar 2.12 Proses Kepuasan Pelanggan .....	II –23
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Pikir Pelaksanaan .....	III –1
Gambar 3.2 Rute Perjalanan Kereta Api <i>Commuter Line</i> .....	III –2
Gambar 3.3 Diagram <i>Cartesius “Importance Performance Analysis”</i> .....	III –11
Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	IV –1
Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Berdasarkan Usia Responden .....	IV –2
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	IV –3
Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Layanan KRL .....	IV –4
Gambar 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	IV –5
Gambar 4.6 Tampilan data kuesioner .....	IV –6
Gambar 4.7 Input analyze descriptive .....	IV –6
Gambar 4.8 Kotak dialog descriptive .....	IV –7
Gambar 4.9 Kotak dialog options descriptive .....	IV –8
Gambar 4.10 Grafik Statistik Deskriptif .....	IV –10
Gambar 4.11 Kotak dialog bivariat correlations .....	IV –13
Gambar 4.12 Hasil analisis R hitung validitas .....	IV –13
Gambar 4.13 Kotak dialog reliability analysis .....	IV –16
Gambar 4.14 Hasil analisis reliability statistic .....	IV –16
Gambar 4.15 Kotak dialog simple scatterplot .....	IV –19

Gambar 4.16 Hasil analisis IPA dalam diagram cartesius .....	IV-19
Gambar 4.17 Edit diagram cartesius IPA .....	IV-20
Gambar 4.18 Nilai mean diagram cartesius IPA .....	IV-21
Gambar 4.19 Diagram Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> .....	IV-21
Gambar 4.20 Histogram Pengujian Normalitas Faktor Keinerja .....	IV-32