

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Flow chart Metode Kerja Praktek	4
Gambar 2.2	Logo PT Kai Commuter Indonesia	9
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Perusahaan	12
Gambar 2.4	Struktur Organisasi Unit Penjualan di Stasiun Palmerah.....	12
Gambar 2.5	Struktur group Prusahaan PT Kai Commuter Indonesia.....	13
Gambar 3.6	Empat faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
Gambar 3.7	Model Konseptual Kualitas Pelayanan	20
Gambar 3.8	Model dasar kualitas layanan.....	21
Gambar 3.9	Diagram Kartesius.....	24
Gambar 4.10	Diagram hasil Uji validitas.....	39
Gambar 4.11	Diagram hasil Uji Reliabilitas	41
Gambar 4.12	Hasil Perhitungan Bobot	42
Gambar 4.13	Hasil Perhitungan Mean.....	44
Gambar 4.14	Kesenjangan antara Persepsi dengan Ekspektasi	45
Gambar 4.15	Diagram Klasifikasi Kepentingan dengan konsep Servqual – IPA	47

MERCU BUANA