

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Jaringan Transjakarta.....	II-23
Gambar 2.2 Peta Jaringan Transjakarta D11 .....	II-25
Gambar 2.3 Model Teori Gaps dalam Pelayanan .....	II-35
Gambar 2.4 Gaps Model of Service Quality in Words .....	II-36
Gambar 3.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	III-1
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian.....	III-2
Gambar 3.3 Diagram Kartesius.....	III-15
Gambar 4.1 Data Responden Jenis Kelamin .....	IV-8
Gambar 4.2 Data Responden Usia .....	IV-9
Gambar 4.3 Data Responden Pendidikan Terakhir.....	IV-10
Gambar 4.4 Data Responden Pekerjaan / Profesi .....	IV-10
Gambar 4.5 Data Responden Tingkat Penghasilan .....	IV-11
Gambar 4.6 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	IV-19
Gambar 4.7 Fasilitas Bus 1 .....	IV-20
Gambar 4.8 Fasilitas Bus 2 .....	IV-20
Gambar 4.9 Fasilitas Halte .....	IV-21
Gambar 4.10 Kecepatan Bus Transjakarta .....	IV-22
Gambar 4.11 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	IV-23
Gambar 4.12 Peraturan di dalam bus Transjakarta.....	IV-24
Gambar 4.13 Supir Transjakarta .....	IV-25
Gambar 4.14 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	IV-26
Gambar 4.15 Rute Kedatangan Bus .....	IV-27
Gambar 4.16 Penampilan Petugas 1.....	IV-28
Gambar 4.17 Penampilan Petugas 2.....	IV-28
Gambar 4.18 Kebersihan didalam Bus Transjakarta.....	IV-29
Gambar 4.19 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	IV-30
Gambar 4.20 Antrian Penumpang Naik .....	IV-31
Gambar 4.21 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).IV-33	IV-33
Gambar 4.22 Atribut Kepuasan Pelanggan .....	IV-37
Gambar 4.23 Kepuasan Pelanggan.....	IV-41