

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo PT. KAI (Persero)	3
Gambar 1.2	Logo Nilai Utama PT. KAI (Persero)	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	20
Gambar 2.2	Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2.3	Garis Kontinum	31
Gambar 2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	34
Gambar 2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Gambar 2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Total Pendapatan	35
Gambar 2.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Gambar 2.9	Uji Normalitas	39
Gambar 2.10	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	41
Gambar 2.11	Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan	43