DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Logo Budaya Perusahaan PT.KAI 4
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT.KAI Daop II..... 6
Gambar 1.3 Logo Perusahaan 7
Gambar 1.4 Perbandingan Jumlah Peminat Transportasi di Indonesia..... 8
Gambar 1.5 Perbandingan Jumlah Penumpang Antar Daop..... 10
Gambar 1.6 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan..... 11
Gambar 1.7 Ulasan Penumpang PT.KAI Daop II (Bandung)..... 13
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 37
Gambar 3.1 Penentuan Kategori Kano untuk setiap atribut..... 51
Gambar 4.1 Usia Responden..... 53
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden 54
Gambar 4.3 Jenis Pekerjaan Responden 55
Gambar 4.4 Penghasilan Responden..... 56
Gambar 4.5 Frekuensi Responden menggunakan KAI..... 57
Gambar 4.6 Diagram Model Kano *Must Be*..... 61
Gambar 4.7 Iklan PT.KAI I 62
Gambar 4.8 Iklan PT.KAI II 62
Gambar 4.9 Pelayanan yang Dilakukan Petugas 63
Gambar 4.10 Diagram Model Kano *One Dimensional*..... 64
Gambar 4.11 Kondisi Ruang Tunggu Stasiun DAOP II 65
Gambar 4.12 Kondisi Mushola Stasiun DAOP II..... 66
Gambar 4.13 Kondisi Gerbong Kereta Api..... 68
Gambar 4.14 Diagram Model Kano *Attractive* 72