

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Fitur KAI Access.....	3
Gambar 1.2 Aplikasi KAI Access di AppGrooves	6
Gambar 1.3 Ulasan Negatif KAI Access Pada Aplikasi AppGrooves	9
Gambar 1.4 Keluhan Pengguna Terhadap Efisiensi KAI Access.....	11
Gambar 1.5 Fitur yang Tidak Dapat Digunakan	13
Gambar 1.6 Ulasan Aplikasi KAI Access Terkait <i>Emotional Benefit</i>	14
Gambar 1.7 Jawaban Dari <i>Customer Service</i> PT. KAI.....	15
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	49
Gambar 3.1 Langkah – Langkah Penelitian	57
Gambar 3.2 Persentase Nilai Dalam Garis Kontinum	65
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	74
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	75
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	76
Gambar 4.6 Persentase Variabel <i>Efficiency</i> Dalam Garis Kontinum	79
Gambar 4.7 Persentase Variabel <i>Privacy</i> Dalam Garis Kontinum.....	81
Gambar 4.8 Persentase Variabel <i>Reliability</i> Dalam Garis Kontinum.....	85
Gambar 4.9 Persentase Variabel <i>Emotional Benefit</i> Dalam Garis Kontinum.....	87
Gambar 4.10 Persentase Variabel <i>Customer Service</i> Dalam Garis Kontinum.....	90
Gambar 4.11 Persentase Variabel <i>E-Satisfaction</i> Dalam Garis Kontinum	93
Gambar 4.12 Grafik Hasil Uji Normalitas Pada P-Plot	94
Gambar 4.13 Hasil Grafik Histogram	95
Gambar 4.14 Diagram Scatterplot	98