

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Kereta Api Indonesia	4
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Kai Access.....	11
Gambar 1.3 Railpoint Kai Access	12
Gambar 1.4 Bukti Keluhan 1	13
Gambar 1.5 Bukti Keluhan 2	13
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif	36
Gambar 3.2 Garis Kontinum	46
Gambar 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	52
Gambar 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan	53
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel <i>E-service Quality</i> (X)	59
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	62
Gambar 4.8 Grafik P.plot	63