

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	3
Gambar 1. 2 Peta Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia	6
Gambar 1. 3 Cara yang Ditempuh untuk Menuju Tempat Kerja (Agustus 2023)	7
Gambar 1. 4 Proporsi Transportasi yang Akan Digunakan Masyarakat saat Libur Natal dan Tahun Baru Menurut Survei Kemenhub (2023).....	7
Gambar 1. 5 Okupansi Penumpang KA di Pulau Jawa	10
Gambar 1. 6 Okupansi Penumpang KA di Pulau Sumatera	10
Gambar 1. 7 Komentar tentang Layanan Face Recognition Boarding Gate.....	17
Gambar 1. 8 Komentar tentang Layanan Face Recognition Boarding Gate.....	17
Gambar 1. 9 Komentar tentang Layanan Face Recognition Boarding Gate.....	18
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	51
Gambar 3. 1 Proses penelitian Kuantitatif	63
Gambar 3. 2 Hasil Kriteria Interpretasi Skor	73
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	79
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	80
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	81
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	82
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Persepsi Kualitas	87
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Harapan Pelanggan.....	93
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Persepsi Nilai.....	98
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Persepsi Kualitas	102
Gambar 4. 9 Outer Model Structuran Equation Modelling (Algorithm).....	103
Gambar 4. 10 Inner Model (Bootstraping)	108