

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daerah Operasi/Divisi Regional Pt. Kai Di Wilayah Sumatera Dan Jawa .2	
Tabel 1. 2 Okupansi Penumpang Kereta Api Di Pulau Jawa Dan Sumatera Dari Tahun 2018-2022 (Juta Orang).....	9
Tabel 2. 1 Jurnal Internasional .....	35
Tabel 2. 2 Jurnal Indonesia .....	40
Tabel 2. 3 Skripsi Terdahulu.....	45
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	55
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert.....	62
Tabel 3. 3 Parameter Uji Validitas .....	67
Tabel 3. 4 Uji Validitas Persepsi Kualitas .....	68
Tabel 3. 5 Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	68
Tabel 3. 6 Uji Validitas Persepsi Nilai .....	68
Tabel 3. 7 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	69
Tabel 3. 8 Parameter Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 3. 9 Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 3. 10 Kriteria Interpretasi Skor .....	72
Tabel 4. 1 Kategori dan Kriteria Perseptase Skor Tanggapan Responden .....	83
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Persepsi Kualitas.....	83
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Harapan Pelanggan .....	88
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Persepsi Nilai .....	93
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan .....	98
Tabel 4. 6 Nilai Covergent Validity .....	104
Tabel 4. 7 Uji Formell Lacker Criterion.....	104
Tabel 4. 8 Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	105
Tabel 4. 9 Hasil Composite Reliability.....	107
Tabel 4. 10 Nilai R-Square Simultan.....	108
Tabel 4. 11 Path Coefficient.....	109
Tabel 4. 12 Pengujian Hipotesis 1 .....	111
Tabel 4. 13Pengujian Hipotesis 2.....	112
Tabel 4. 14 Pengujian Hipotesis 3 .....	113
Tabel 4. 15 Pengujian Hipotesis 4.....	114
Tabel 4. 16 Pengujian Hipotesis 5 .....	115

Tabel 4. 17 Kesimpulan Hipotesis.....	120
---------------------------------------	-----