

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	1
Gambar 1.2 Logo KAI Access	2
Gambar 1.3 Tampilan Website Booking KAI	6
Gambar 1.4 Tampilan Aplikasi KAI Access	6
Gambar 1.5 Jumlah Unduhan KAI Access di Google Play	8
Gambar 1.6 Peringkat Penilaian KAI Access di Google Play	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	46
Gambar 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian.....	56
Gambar 4.1 Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Gambar 4.2 Persentase Berdasarkan Usia.....	63
Gambar 4.3 Persentase Berdasarkan Pekerjaan	64
Gambar 4.4 Persentase Berdasarkan Intensitas Transaksi	65
Gambar 4.5 Persentase Berdasarkan Biaya yang Dikeluarkan Setiap Transaksi.	67
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel E-Service Quality	69
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Repurchase Intention	71
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan.....	72
Gambar 4.9 Model SEM	73
Gambar 4.10 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	73
Gambar 4.11 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	78