

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tahapan Penelitian	9
Gambar 2.1	Bauran Pemasaran Jasa.....	41
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	51
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	56
Gambar 3.1	Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	59
Gambar 3.2	Kategori Intepretasi Skor Dalam Garis Kontinum	78
Gambar 3.3	Kategori Intepretasi Skor Dalam Garis Kontinum	79
Gambar 4.1	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Gambar 4.2	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Usia	86
Gambar 4.3	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	87
Gambar 4.4	Pengkategorian Sub Variabel <i>Tangible</i>	88
Gambar 4.5	Pengkategorian Sub Variabel <i>Empathy</i>	90
Gambar 4.6	Pengkategorian Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	92
Gambar 4.7	Pengkategorian Sub Variabel <i>Reliability</i>	94
Gambar 4.8	Pengkategorian Sub Variabel <i>Assurance</i>	96
Gambar 4.9	Pengkategorian Variabel Kepuasan Konsumen	98
Gambar 4.10	Grafik P-P Plot Uji Normalitas Residual.....	100
Gambar 4.11	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	103