

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	2
Gambar 1.2 Logo Aplikasi KAI Access	3
Gambar 1.3 Testimoni Pelanggan KAI Access di Apps Store.....	5
Gambar 1.4 User Pengguna KAI Access s.d 12 Februari 2019	6
Gambar 1.5 Profil Pengguna Aplikasi KAI Access Berdasarkan Jenis Kelamin	6
Gambar 1.6 Profil Pengguna Aplikasi KAI Access Berdasarkan Usia.....	7
Gambar 1.7 Rating Aplikasi Mobile Garuda Indonesia di Playstore.....	9
Gambar 1.8 Rating Aplikasi Mobile Garuda Indonesia di Playstore.....	9
Gambar 1.9 Rating Aplikasi Ferizy di Playstore	10
Gambar 1.10 Rating Aplikasi Ferizy di Playstore	10
Gambar 1.11 KAI Saat Menerima Penghargaan the Best Innovation in Payment System.....	11
Gambar 2.12 Model Pemasaran Chaffey	15
Gambar 2. 13 Implementasi Customer Relationship Mangement	21
Gambar 2.14 Atribut Kepuasan Pelanggan.....	24
Gambar 2. 15 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.16 Kantor Pusat PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	38
Gambar 3.17 Aplikasi KAI Access.....	39
Gambar 3.18 Lokasi Penelitian.....	40
Gambar 4.19 Ajakan Upgrade Premium Member Untuk Para Pengguna KAI Access	51
Gambar 4.20 Guru dan Perawat yang Megambil Voucher Tiket Gratis di Stasiun Bandung	53
Gambar 4.21 Para Petugas dan Frontliner di Stasiun Gambir yang Memakai Baju Tradisional Kebaya Serta Membagikan Bunga Kepada Para Penumpang Kereta Api	54
Gambar 4.22 Para Petugas KAI Membagikan Bantuan Kepada Masyarakat yang Terdampak Banjir.....	55
Gambar 4.23 KA Sleeper (Kiri) dan KA Luxury (Kanan).....	56
Gambar 4.24 Sahabat KAI Gathering mengunjungi Taman Nasional Gunung Bromo	59

Gambar 4.25 Contact Center yang dimiliki KAI	61
Gambar 4.26 Tampilan Pop-Up Image Aplikasi KAI Access	65
Gambar 4.27 Komentar Pengguna Mengenai KAI Access di Google Playstore	68
Gambar 4.28 Promosi Mengenai Aplikasi KAI Access.....	69
Gambar 4.29 Customer Satisfaction Index KAI Access Semester I (2020)	70
Gambar 4. 30 Fitur Asuransi Perjalanan KAI Access.....	72
Gambar 4. 31 Bagan Model Teori	82