

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Kereta Api Tahun 2006 - 2018.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Kereta Api di PT KAI DAOP II Bandung ...	3
Gambar 1.3 <i>Service Recovery Paradox</i> .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	45
Gambar 3.2 Garis Kontinum .....	52
Gambar 4.1 Karakteristik Responden.....	61
Gambar 4.2 Garis Kontiun Dimensi <i>Service Recovery</i> .....	68
Gambar 4.3 Garis Kontiun Dimensi <i>Perceived Value</i> .....	73
Gambar 4.4 Garis Kontiun Dimensi <i>Customer Satisfaction</i> .....	78
Gambar 4.5 Garis Kontiun Dimensi <i>Customer Loyalty</i> .....	81
Gambar 4.6 <i>Outer Model</i> .....	83
Gambar 4.7 <i>Inner Model</i> .....	89