

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Layanan Operasi Kereta Api Stasiun Garut	9
Tabel 2.2 Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun	10
Tabel 2.3 Variabel Pelayanan dan Fasilitas Pengguna Jasa Stasiun	25
Tabel 2.4 Keterkaitan Indikator <i>Servqual</i> dan Indikator SPM No. 63 Tahun 2019	26
Tabel 2.5 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha (α)	29
Tabel 2.6 Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 2.7 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	37
Tabel 2.8 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 4.1 Kinerja Aspek Keselamatan	48
Tabel 4.2 Kinerja Aspek Keamanan	49
Tabel 4.3 Kinerja Aspek Keandalan	50
Tabel 4.4 Kinerja Aspek Kenyamanan	51
Tabel 4.5 Kinerja Aspek Kemudahan	51
Tabel 4.6 Kinerja Aspek Kesetaraan	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.9 Hasil Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	63
Tabel 4.11 Hasil Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja	65
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja	66
Tabel 4.13 Hasil Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan	67
Tabel 4.14 Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan	68
Tabel 4.15 Klasifikasi Tingkat Kesesuaian	70
Tabel 4.16 Tingkat Kesesuaian Atribut	70
Tabel 4.17 Hasil Pemetaan Diagram Kartesius	72
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	75