

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kriteria Tingkat Kepuasan	22
Tabel 3. 1 Kisi – Kisi Observasi.....	28
Tabel 3. 2 Kisi – Kisi Kuesioner	29
Tabel 3. 3 Scoring untuk jawaban kuesioner.....	32
Tabel 3. 4 Perhitungan Indikator CSI.....	35
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Responden	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Responden	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reabilitas Data Tingkat Kepuasan.....	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Data Tingkat Kepentingan.....	42
Tabel 4. 5 Perhitungan CSI (Customer Satisfaction Index)	45
Tabel 4. 6 Nilai Kepuasan CSI.....	46
Tabel 4. 7 Bobot Nilai Efektivitas.....	46
Tabel 4. 8 Kriteria Tingkat Kepuasan CSI	47
Tabel 4. 9 Pengujian CSI pada Indikator Keamanan	47
Tabel 4. 10 Pengujian CSI pada Indikator Keselamatan.....	47
Tabel 4. 11 Pengujian CSI pada Indikator Kenyamanan	48
Tabel 4. 12 Pengujian CSI pada Indikator Keterjangkauan	49
Tabel 4. 13 Pengujian CSI pada Indikator Kesetaraan.....	49
Tabel 4. 14 Pengujian CSI pada Indikator Keteraturan.....	50
Tabel 4. 15 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 4. 16 Distribusi Usia Responden	52
Tabel 4. 17 Distribusi Usia Responden	53
Tabel 4. 18 Distribusi Usia Responden	54
Tabel 4. 19 Distribusi Tujuan Perjalanan	55
Tabel 4. 20 Distribusi Tujuan Perjalanan	56
Tabel 4. 21 Distribusi Waktu Perjalanan.....	57
Tabel 4. 22 Kriteria Tingkat Kepuasan CSI	58