



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI KAI
COMMUTER DI X TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN
PENGUNA KRL PADA MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI
2021 DI UNIVERSITAS NASIONAL**

SKRIPSI

LULU AZ ZAHRA

213516516167

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
MARET, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI KAI
COMMUTER DI X TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN
PENGUNA KRL PADA MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI
2021 DI UNIVERSITAS NASIONAL**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Lulu Az Zahra

213516516167

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
MARET, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

**THE INFLUENCE OF INFORMATION QUALITY SERVICES
OF COMMUTER KAI IN X ON FULFILLING THE NEEDS OF
KRL USERS IN 2021 COMMUNICATION SCIENCE
STUDENTS AT NATIONAL UNIVERSITY**

THESIS

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the
Bachelor degree in Communication Studies (S.I.Kom)**

Lulu Az Zahra

213516516167

**COMMUNICATION SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
JAKARTA
MARCH, 2025**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Lulu Az Zahra

Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516167

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Informasi KAI Commuter di X terhadap Pemenuhan Kebutuhan Pengguna KRL pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi 2021 di Universitas Nasional

Dengan ini, saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan orisinal dari saya sendiri. Saya tidak menggunakan atau mengutip karya yang telah dipublikasikan sebelumnya tanpa memberikan pengakuan yang sesuai, serta tidak menjadikan karya ini sebagai duplikasi dari penelitian yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau ijazah di Universitas Nasional maupun perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian atau pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini penulis buat,

Jakarta, 08 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Lulu Az Zahra

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lulu Az Zahra
NPM : 213516516167
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Informasi KAI Commuter di X terhadap Pemenuhan Kebutuhan Pengguna KRL pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi 2021 di Universitas Nasional
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 05 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Swastiningsih, S.E., M.Si

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lulu Az Zahra
NPM : 213516516167
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Informasi KAI Commuter di X terhadap Pemenuhan Kebutuhan Pengguna KRL pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi 2021 di Universitas Nasional
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 11 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Swastiningsih, S.E., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

FORM PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lulu Az Zahra
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516167
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Informasi KAI Commuter di
X terhadap Pemenuhan Kebutuhan Pengguna KRL pada Mahasiswa Ilmu
Komunikasi 2021 di Universitas Nasional

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam
Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 05 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam
"Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 11 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Drs. Ambia B. Boestam, M. Si.

Penguji I : Nieke Monika Kulsum, S.E., M. Si.

Penguji II : Swastiningsih, S.E., M. Si.

Keterangan :

- *) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**,
halaman ini tidak dijilid.

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Saya menyadari bahwa pencapaian ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan sejak masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Tanpa bantuan mereka, saya merasa sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional, yang telah menyediakan wadah bagi saya untuk menimba ilmu dan mengembangkan diri di lingkungan kampus.
- (2) Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memimpin fakultas ini dengan baik serta mendukung proses perkuliahan saya.
- (3) Ibu Djudjur Luciana R. S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional, yang telah memberikan dukungan dalam seluruh kegiatan akademik saya.
- (4) Ibu Dian Metha Ariyanti, S.Sos., M.Si, CPS., selaku dosen pembimbing akademik, yang telah memberikan arahan dan dukungan sejak awal perkuliahan hingga akhir.
- (5) Ibu Swastiningsih, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi, yang dengan penuh dedikasi telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing saya selama proses penyusunan skripsi ini.
- (6) Seluruh dosen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional, yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga kepada saya sepanjang masa perkuliahan.

- (7) Kedua orang tua saya, Ibu Juwati dan Bapak Agus Soetrisno, yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat, serta dukungan tanpa henti, baik secara moral maupun materi sejak awal hingga akhir perjalanan kuliah.
- (8) Seluruh keluarga, yang telah memberikan doa dan motivasi selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
- (9) Tiwulandari, Nabilah Shafa Maura, Dita Pramesti Anggraeni, Permata Hibatullah, serta seluruh teman-teman seperjuangan, yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta bantuan tak ternilai selama masa perkuliahan hingga skripsi ini terselesaikan.
- (10) Ichsan Maulana, yang dengan penuh kesabaran telah menemani, memberikan semangat, serta dukungan di setiap langkah hingga penyelesaian skripsi ini.
- (11) Para responden penelitian, yang dengan baik hati telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi memberikan jawaban dalam kuesioner penelitian ini.
- (12) Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap agar Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan memberi kontribusi positif bagi seluruh pembacanya.

Jakarta, 08 Februari 2025

Lulu Az Zahra

ABSTRAK

Nama : Lulu Az Zahra

Program Studi : Ilmu Komunikasi/Public Relations

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Informasi KAI Commuter di X terhadap Pemenuhan Kebutuhan Pengguna KRL pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi 2021 di Universitas Nasional

Dosen Pembimbing : Swastiningsih, S.E., M.Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas layanan informasi yang diberikan KAI Commuter di akun resmi X @Commuterline. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan informasi KAI Commuter di X terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna KRL pada mahasiswa Ilmu Komunikasi di Universitas Nasional. Penelitian ini didasarkan pada teori *Uses and Gratification*, yang menjelaskan peran aktif khalayak dalam memilih media yang digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pembagian kuesioner yang disebarakan kepada seluruh mahasiswa Ilmu Komunikasi angkatan 2021 di Universitas Nasional, dengan sampel yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan informasi KAI Commuter di X terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna KRL pada mahasiswa Ilmu Komunikasi 2021 di Universitas Nasional. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (20,962) > t_{tabel} (1,660)$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Besarnya pengaruh kualitas layanan informasi KAI Commuter di X terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna mencapai 81,8%, sementara 18,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan informasi KAI Commuter di media sosial X memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna KRL pada mahasiswa Ilmu Komunikasi 2021 di Universitas Nasional.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Informasi; KAI Commuter; Kebutuhan.

ABSTRACT

Name : Lulu Az Zahra
Study Program : Communication Science
Thesis Title : The Influence Of Information Quality Services Of Commuter KAI In X On Fulfilling The Needs Of KRL Users In 2021 Communication Science Students At National University
Supervisor : Swastiningsih, S.E., M.Si.

This research is motivated by the quality of information services provided by KAI Commuter on the official X account @Commuterline. This study aims to analyze how much influence the quality of KAI Commuter information services at X has on fulfilling the needs of KRL users for Communication Science students at Universitas Nasional. This research is based on the Uses and Gratification theory, which explains the active role of the audience in choosing the media used to fulfill their needs. The approach used in this study is quantitative with a descriptive method. The data collection technique used in this study was the distribution of questionnaires distributed to all Communication Science students of the 2021 intake at Universitas Nasional, with samples determined using the Lemeshow formula. The results of this study indicate that there is an influence between the quality of KAI Commuter information services at X on fulfilling the needs of KRL users for Communication Science students of 2021 at Universitas Nasional. This is evidenced by the t count value (20.962) > t table (1.660) with a significance value of 0.001 < 0.05. The magnitude of the influence of the quality of KAI Commuter information services on X on fulfilling user needs reached 81.8%, while 18.2% was influenced by other factors. Thus, it can be concluded that the quality of KAI Commuter information services on social media X has a very strong influence on fulfilling the needs of KRL users for 2021 Communication Science students at Universitas Nasional.

Keywords: Quality of Service; Information; KAI Commuter; Needs.

DAFTAR ISI

UNIVERSITAS NASIONAL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
FORM PERSETUJUAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori <i>Uses and Gratifications</i>	11
2.2 Kerangka Konsep	13
2.2.1 Kualitas Layanan	13
2.2.2 Informasi.....	14
2.2.3 Media Sosial X.....	15
2.2.4 Kebutuhan.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran	17

2.4 Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Pendekatan Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampel	20
3.2.1 Populasi.....	20
3.2.2 Sampel	21
3.2.3 Teknik <i>Sampling</i>	21
3.3 Operasional Variabel	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4.1 Data Primer	24
3.4.2 Data Sekunder.....	24
3.5 Skala Ukur Data	24
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Riset.....	25
3.6.1 Uji Validitas	25
3.6.2 Uji Reliabilitas	27
3.7 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	29
3.7.1 Analisis Deskriptif	29
3.7.2 Uji Regresi Linear Sederhana	29
3.7.3 Uji Hipotesis (Uji T)	30
3.7.4 Analisis Uji Koefisien Determinasi	30
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.8.1 Lokasi Penelitian.....	31
3.8.2 Waktu Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Profil KAI Commuter.....	32
4.2 Sejarah KAI Commuter	34
4.3 Profil Responden	35
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.3.2 Deskripsi Karakteristik Responden dari Pengguna Media Sosial X.....	36
4.3.3 Deskriptif Karakteristik Responden dari Mengetahui Akun X @Commuterline.....	36
4.3.4 Deskriptif Karakteristik Responden dari Pengguna Kereta Rel Listrik (KRL).....	37

4.3.5 Uji Validitas	38
4.3.6 Uji Reliabilitas	40
4.3.7 Analisis Variabel Kualitas Layanan (X).....	40
4.3.8 Analisis Variabel Pemenuhan Kebutuhan (Y).....	59
4.3.9 Analisis Uji Regresi Linear Sederhana	79
4.3.10 Analisis Uji Hipotesis (Uji t)	81
4.3.11 Analisis Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	82
4.3.12 Pembahasan	83

BAB V PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
5.2.1 Saran Akademis	87
5.2.2 Saran Praktis	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	22
Tabel 3. 2 Penentuan Skor Jawaban pada Pernyataan Favorable.....	25
Tabel 3. 3 Penentuan Skor Jawaban pada Pernyataan Unfavorable.....	25
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X)	26
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Pemenuhan Kebutuhan (Y)	27
Tabel 3. 6 Pengukuran Nilai Cronbach Alpha.....	28
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas	28
Tabel 3. 8 Perencanaan Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 4. 1 Data Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4. 2 Data Pengguna Media Sosial X.....	36
Tabel 4. 3 Data Mengetahui Akun X @Commuterline.....	37
Tabel 4. 4 Data Pengguna KRL pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi 2021 di Universitas Nasional	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X).....	38
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Keseluruhan Pemenuhan Kebutuhan (Y)	39
Tabel 4. 7 Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Variabel Kualitas Layanan (Positif).....	41
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Variabel Kualitas Layanan (Negatif).....	42
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 1 (Favorable)	44
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 2 (Favorable).....	45
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 3 (Unfavorable)	45
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 4 (Unfavorable)	46
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 1 (Favorable)	47
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 2 (Favorable)	47
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 3 (Unfavorable)	48
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 4 (Unfavorable)	49
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 1 (Favorable)	50
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 2 (Favorable)	51
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 3 (Unfavorable)	52
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 4 (Unfavorable)	52
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 1 (Favorable)	53
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 2 (Favorable)	54
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 3 (Unfavorable)	55
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 4 (Unfavorable)	56
Tabel 4. 26 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 1 (Favorable)	56
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 2 (Favorable)	57
Tabel 4. 28 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 3 (Unfavorable)	58
Tabel 4. 29 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 4 (Unfavorable)	59

Tabel 4. 30 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Variabel Pemenuhan Kebutuhan (Positif)	60
Tabel 4. 31 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Variabel Pemenuhan Kebutuhan (Negatif).....	61
Tabel 4. 32 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 1 (Favorable)	63
Tabel 4. 33 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 2 (Favorable)	64
Tabel 4. 34 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 3 (Unfavorable)	65
Tabel 4. 35 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 4 (Unfavorable)	65
Tabel 4. 36 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 1 (Favorable)	66
Tabel 4. 37 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 2 (Favorable)	67
Tabel 4. 38 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 3 (Unfavorable)	68
Tabel 4. 39 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 4 (Unfavorable)	68
Tabel 4. 40 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 1 (Favorable)	69
Tabel 4. 41 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 2 (Favorable)	70
Tabel 4. 42 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 3 (Unfavorable)	71
Tabel 4. 43 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 4 (Unfavorable)	71
Tabel 4. 44 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 1 (Favorable)	72
Tabel 4. 45 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 2 (Favorable)	73
Tabel 4. 46 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 3 (Unfavorable)	74
Tabel 4. 47 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 4 (Unfavorable)	75
Tabel 4. 48 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 1 (Favorable)	76
Tabel 4. 49 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 2 (Favorable)	76
Tabel 4. 50 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 3 (Unfavorable)	77
Tabel 4. 51 Tanggapan Responden pada Pernyataan Item 4 (Unfavorable)	78
Tabel 4. 52 Hasil Uji Regresi	80
Tabel 4. 53 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	81
Tabel 4. 54 Hasil Koefisien Determinasi	82
Tabel 4. 55 Tingkat Koefisien Korelasi.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Akun X @CommuterLine	4
Gambar 1. 2 Grafik Interaksi Keluhan	5
Gambar 1. 3 Grafik Interaksi Informasi	5
 Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	 17
 Gambar 4. 1 Logo KAI Commuter	 32
Gambar 4. 2 Layanan Informasi Operasional	33
Gambar 4. 3 Layanan Informasi Publik	33
Gambar 4. 4 Contoh Bahasa yang digunakan dalam Informasi	50
Gambar 4. 5 Perhatian KAI Commuter di X	54
Gambar 4. 6 Solusi yang ditawarkan KAI Commuter	79
Gambar 4. 7 Grafik Hasil Responden dari Kuesioner	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penugasan Pembimbing Skripsi.....	91
Lampiran 2 Lembar Konsultasi Bimbingan.....	92
Lampiran 3 Draft Kuesioner	93
Lampiran 4 Identitas Responden.....	96
Lampiran 5 Tanggapan Responden.....	97
Lampiran 6 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	101
Lampiran 7 Hasil Cek Turnitin	102
Lampiran 8 Distribusi rtabel	102
Lampiran 9 Distribusi ttabel.....	103
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	104

