



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
I. PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan	3
3. Manfaat	4
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	5
1. Tinjauan Pustaka	5
1.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2. Landasan Teori	11
2.1. Pelabuhan Perikanan	11
2.1.1. Fungsi Pelabuhan Perikanan.....	11
2.1.2. Fasilitas Pelabuhan Perikanan.....	12
2.1.3. Klasifikasi Pelabuhan Perikanan	13
2.2. Jasa dan Kualitas Jasa.....	15
2.2.1. Definisi Jasa	15
2.2.2. Kualitas Jasa	17
2.2.3. Dimensi Pelayanan Jasa	18
2.3. Kepuasan Pelanggan	21
2.4. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	24
2.5. <i>Importance Performance Index</i> (IPA)	25
2.6. Analisis Ketersediaan Fasilitas	29
2.7. Perhitungan Produktivitas Ikan	29
III. METODE PENELITIAN.....	30
1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	30
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	31



3. Desain Penelitian	32
4. Definisi Operasional Variabel	32
5. Populasi Sampel	33
6. Instrumen Penelitian.....	33
7. Pengujian Instrumen Penelitian.....	34
7.1. Uji Validitas.....	34
7.2. Uji Reabilitas	35
8. Teknik Pengumpulan Data.....	36
8.1. Observasi	36
8.2. Survei.....	36
8.3. Wawancara	36
8.4. Studi Dokumen atau Literatur	37
9. Teknik Analisis Data.....	37
9.1. Analisis Deskriptif	37
9.2. Analisis CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	37
9.3. Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	37
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	38
1. Keadaan Umum PPP Sadeng	38
1.1. Letak Geografis	38
1.2. Landasan Hukum	38
1.3. Tugas Pokok dan Fungsi	39
1.4. Struktur Organisasi.....	41
1.5. Fasilitas Pelabuhan	42
2. Aktivitas Perikanan di PPP Sadeng.....	48
2.1. Profesi SDM di PPP Sadeng	48
2.2. Kapal dan Alat Tangkap yang Dioperasikan.....	48
2.3. Produksi dan Nilai Produksi Ikan	50
2.4. Kinerja Pelabuhan (Produktivitas).....	52
2.5. Komposisi Hasil Tangkapan	54
2.6. Penyaluran Perbekalan Melaut.....	57
3. Karakteristik Responden	58
3.1. Berdasarkan Profesi dan Usia.....	59
3.2. Berdasarkan Profesi dan Tingkat Pendidikan	60
3.3. Berdasarkan Tingkat Penghasilan	61
4. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4.1. Analisis Uji Validitas	61



4.2. Analisis Uji Reabilitas	62
5. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	63
5.1. Perhitungan CSI Berdasarkan Setiap Dimensi	65
6. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	68
6.1. Perhitungan IPA Masing-Masing Kelompok Pengguna	73
6.2. Analisis IPA Kelompok Nelayan	74
6.3. Analisis IPA Kelompok Pemilik Kapal	76
6.4. Analisis IPA Kelompok Pedagang dan Pengolah Ikan	77
6.5. Analisis IPA Kelompok Pengelola TPI	79
6.6. Analisis IPA Kelompok Pengelola Pelabuhan	80
V. KESIMPULAN DAN SARAN	83
VI. DAFTAR PUSTAKA	84