

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv
INTISARI .....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Batasan Penelitian .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	3
1.6. Keaslian Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Transportasi Laut .....	6
2.2 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Laut .....	6
2.2.1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008.....	7
2.2.2. Peraturan Presiden RI Nomor 2 Tahun 2016.....	7
2.2.3. Peraturan Menteri .....	8
2.3 <i>Service Quality</i> .....	8
2.4 Pengertian Transportasi.....	8
2.5 Jenis – jenis transportasi laut.....	9
2.6 Arti penting Pelabuhan.....	9
2.7 Macam – macam pelabuhan.....	10
2.7.1. Ditinjau dari fungsi perdagangan nasional dan internasional .....	10
2.7.2. Ditinjau dari segi penyelenggaraannya .....	11
2.7.3. Ditinjau dari segi penggunaanya.....	11
2.7.4. Ditinjau dari letak geografis .....	11
BAB III LANDASAN TEORI .....	13
3.1. Tingkat Pelayanan Pelabuhan .....	13
3.2. Pengertian Dermaga .....	13
3.3. Tipe Dermaga.....	14

3.4.	Ukuran Dermaga .....	15
3.5.	Terminal Penumpang .....	16
3.6.	Standar Pelayanan Minimum (SPM) .....	18
3.7.	<i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	20
3.8.	Uji Validitas data <i>service quality</i> .....	21
3.9.	Uji Reliabilitas data <i>service quality</i> .....	22
BAB IV METODE PENELITIAN .....		23
4.1.	Lokasi Penelitian .....	23
4.2.	Prosedur Penelitian .....	24
4.2.1	Bagan Alir Penelitian .....	24
4.2.2	Pengumpulan Data .....	26
4.2.3	Pengolahan Data .....	27
4.3.	Data Penelitian .....	27
4.4.	Alat/instrument .....	28
4.5.	Metode Pengumpulan Data .....	29
4.6.	Metode Analisis .....	30
BAB V HASIL PENELITIAN .....		32
5.1.	Lokasi Pelabuhan Nusantara Tahuna .....	32
5.2.	Gambaran Umum Pelabuhan Nusantara Tahuna .....	33
5.3.	Profil Pelabuhan Nusantara Tahuna .....	34
5.2.1.	Alur Pergerakan Pelabuhan Nusantara Tahuna .....	34
5.2.2.	Fasilitas Pelabuhan Nusantara Tahuna .....	35
5.4.	Pengambilan Sampel Penelitian .....	44
5.5.	Hasil Penelitian .....	45
5.6.	Pengujian Validitas data <i>service quality</i> .....	51
5.7.	Pengujian Reliabilitas data <i>service quality</i> .....	53
5.8.	Analisa <i>Service Quality</i> .....	54
5.9.	Tabulasi silang ( <i>crosstab</i> ) .....	62
5.10.	Penilaian berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) .....	62
5.11.	Perbedaan <i>service quality</i> dan Standar Pelayanan Minimum .....	65
5.12.	Perbandingan dengan penelitian yang sejenis .....	66
5.13.	Kelebihan dan kekurangan metode <i>service quality</i> .....	66
5.14.	Kendala yang dihadapi dalam penelitian .....	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		68

6.1. Kesimpulan .....	68
6.2. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN.....	71