

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Lingkup Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 Customer Satisfaction Index (CSI).....	9
2.2 Area Penyangga (Buffer Zone).....	12

2.3 Port Management.....	14
a. Pelabuhan Ciwandan.....	14
b. Pelabuhan Bandar Bakau Jaya (BBJ).....	15
c. Pelabuhan Muara Pilu.....	15
d. Pelabuhan Panjang.....	15
2.4 Tiket Online FERIZY.....	16
2.5 V/C Ratio.....	18
2.6 Uji Validitas.....	20
a. Uji Validitas Isi (Content).....	20
b. Uji Validitas Konsep (Construct).....	21
2.7 Uji Reliabilitas.....	22
2.8 Analytical Hierarchy Process.....	23
2.9 Uji Konsistensi.....	26
2.10 Kajian Penelitian Terdahulu.....	28
 BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Sumber Data.....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	32
a. Lokasi Penelitian.....	32
b. Pengumpulan Data.....	33
c. Pengolahan Data.....	33
3.4 Instrumen Penelitian.....	34
3.5 Profil Kasus Angkutan Lebaran PT ASDP Indonesia Ferry.....	36

BAB IV : PEMBAHASAN

4.1 Produksi Angkutan Lebaran 1444 H.....	41
4.2 Kapasitas Pelabuhan.....	44
4.3 Nilai v/c ratio.....	45
4.4 Profil Responden.....	47
4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	51
a. Hasil Uji Validitas Isi (Content).....	51
b. Hasil Uji Validitas Isi (Construct).....	53
4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
4.7 Customer Satisfaction Index.....	58
a. Kepuasan Pelanggan Dimensi “Reliability”.....	59
b. Kepuasan Pelanggan Dimensi “Responsiveness”.....	59
c. Kepuasan Pelanggan Dimensi “Assurance”.....	60
d. Kepuasan Pelanggan Dimensi “Empathy”.....	60
e. Kepuasan Pelanggan Dimensi “Tangible”.....	61
4.8 Analytical Hierarchy Process.....	62
a. Decomposition (menyusun hierarki).....	63
b. Comparative Judgement (penilaian kriteria dan alternatif)...	64
c. Synthesis of Priority (menentukan prioritas).....	66
d. Logical Consistency (konsistensi logis).....	72
4.9 Hasil Analisis.....	73

BAB V : SIMPULAN

5.1 Kesimpulan.....	77
---------------------	----

5.2 Implikasi.....	79
5.3 Keterbatasan.....	80
5.4 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lintasan dan Armada PT ASDP Indonesia Ferry.....	1
Gambar 2.1 Titik Buffer Zone menuju Pelabuhan Merak.....	12
Gambar 2.2 Titik Buffer Zone menuju Pelabuhan Bakauheni.....	13
Gambar 2.3 Titik Pelabuhan dan Rute Lintasan saat momen puncak.....	14
Gambar 2.4 Proses Reservasi Tiket Online FERIZY.....	17
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Kondisi Kendaraan di Pelabuhan Bakauheni.....	38
Gambar 3.3 Lintasan Pantauan Angkutan Lebaran Idul Fitri 1444 H.....	39
Gambar 3.4 Realisasi dan Proyeksi Angkutan Lebaran 2023 (1444 H)...	40
Gambar 4.1 Data Produksi Kendaraan di Pelabuhan Merak.....	41
Gambar 4.2 Data Produksi Kendaraan di Pelabuhan Bakauheni.....	42
Gambar 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	49
Gambar 4.4 Komposisi Responden Berdasarkan Domisili dan Pekerjaan...	50
Gambar 4.5 Hierarki Analisis AHP.....	64
Gambar 4.6 Struktur Hierarki Pembobotan.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Range Kriteria Tingkat Pelayanan v/c ratio.....	19
Tabel 2.2 Nilai Cornbach Alpha.....	23
Tabel 2.3 Skala Penilaian Perbandingan Pasangan.....	25
Tabel 2.4 Nilai Random Index (RI).....	27
Table 2.5 Perbandingan Penelitian Sebelumnya.....	28
Tabel 3.1 Profil Responden Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Pernyataan atas Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.3 Data Cabang dan Armada Kapal ASDP.....	36
Tabel 3.4 Golongan Kendaraan Penyeberangan.....	38
Tabel 4.1 Jumlah Produksi Kendaraan di Merak dan Bakauheni.....	43
Tabel 4.2 Kapasitas Parkir Siap Muat.....	44
Tabel 4.3 Skor Perhitungan v/c ratio.....	46
Tabel 4.4 Profil Responden Penelitian AHP.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Konten Aiken's V.....	52
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelayanan Operasional	53
Tabel 4.7 Hasil Keusioner Tingkat Kinerja Pelayanan Operasional.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Isi (Construct) Tingkat Kepentingan.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Isi (Construct) Tingkat Kinerja.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepentingan Pelayana	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Tingkat Kinerja Pelayanan...	58
Tabel 4.12 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	58

Tabel 4.13 Indeks Kepuasan Pelanggan Dimensi Reliability.....	59
Tabel 4.14 Indeks Kepuasan Pelanggan Dimensi Responsiveness.....	59
Tabel 4.15 Indeks Kepuasan Pelanggan Dimensi Assurance.....	60
Tabel 4.16 Indeks Kepuasan Pelanggan Dimensi Empathy.....	60
Tabel 4.17 Indeks Kepuasan Pelanggan Dimensi Tangible.....	61
Tabel 4.18 Hasil Skor Customer Satisfaction Index.....	62
Tabel 4.19 Form Kuesioner Daftar Perbandingan “Kinerja”.....	65
Tabel 4.20 Form Kuesioner Daftar perbandingan “Sub Kinerja”.....	65
Tabel 4.21 Hasil Olah Data Responden (Dir. Komersial dan Pelayanan)...	66
Tabel 4.22 Hasil Olah Data Responden (VP Business Support).....	67
Tabel 4.23 Hasil Olah Data Responden (GM Bakauheni).....	67
Tabel 4.24 Hasil Olah Data Responden (Manajer Optimalisasi).....	68
Tabel 4.25 Hasil Olah Data Responden (Lead Project Digitalisasi).....	68
Tabel 4.26 Hasil Olah Data Responden (Tim Operasional Bakauheni).....	69
Tabel 4.27 Agregat Pembobotan Kriteria dan Sub Kriteria.....	69
Tabel 4.28 Matriks Random Consistency Index.....	72
Tabel 4.29 Skor Consistency Ratio “Kriteria”.....	73
Tabel 4.30 Improvisasi Pelayanan Operasional Pelabuhan Merak 2023....	75
Tabel 4.31 Improvisasi Pelayanan Operasional Pelabuhan Bakauheni 2023	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Customer Satisfaction Index.....	85
Lampiran 2 Kuesioner Analytical Hierarchy Process.....	86
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	87
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	87
Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden (Kriteria).....	88
Lampiran 6 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden (Buffer Zone).....	89
Lampiran 7 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden (Port Management)...	90
Lampiran 8 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden (Tiket FERIZY).....	91
Lampiran 9 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden CSI.....	92