

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTISARI .....	xiii
I. PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Tujuan .....	3
3. Manfaat .....	3
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
1. Penelitian Terdahulu.....	4
2. Pelabuhan Perikanan .....	6
3. Klasifikasi Pelabuhan.....	7
4. Fungsi Pelabuhan.....	7
5. Fasilitas Pelabuhan .....	8
6. Customer Satisfaction Index (CSI).....	9
III. METODE PENELITIAN .....	11
1. Kerangka Pemikiran .....	11
2. Lokasi Penelitian .....	12
3. Metode Penetapan Sampel .....	13
4. Metode Pengumpulan Data .....	13
5. Analisis Data.....	14
5.1 Analisis kualitas fasilitas dan fungsi pelabuhan.....	14
5.2 Analisis kualitas layanan pelabuhan .....	16
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
1. Hasil .....	20
1.1 Profil PPS Belawan.....	20
1.2 Produksi ikan di PPS Belawan.....	25
1.3 Profil responden.....	26
1.4 Kesesuaian fasilitas PPS Belawan berdasarkan Permen KP No.8 Tahun 2012 .....	27
1.5 Analisis fasilitas PPS Belawan.....	28
1.6 Analisis fungsi pemeritahan & fungsi pengusaha PPS Belawan .....	29
2. Pembahasan .....	34
2.1 Pengelolaan fasilitas PPS Belawan .....	34
2.2 Kepuasan pengguna PPS Belawan .....	36
V. KESIMPULAN .....	39
VI. SARAN .....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN .....	44