

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
INTISARI	ix
ABSTRACT.....	x
I. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan Penelitian.....	3
3. Manfaat.....	3
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
1. Penelitian Terdahulu	4
2. Pelabuhan Perikanan	7
3. Fungsi dan Fasilitas Pelabuhan Perikanan	9
4. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	12
5. Kepuasan Pelanggan	13
6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	15
7. <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	17
III. METODE PENELITIAN	18
1. Kerangka Pemikiran	18
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3. Desain Penelitian.....	20
4. Metode Pengumpulan Data	20
5. Metode Pengambilan Sampel.....	21
6. Instrumen Penelitian.....	22
7. Analisis Data	24
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	28
1. Hasil	28
1.1 Keadaan umum Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi	28
1.2 Kapal dan alat tangkap	31
1.3 Produksi dan nilai produksi ikan.....	33
1.4 Profil responden	34
1.5 Analisis uji validitas dan reliabilitas	36
1.6 Analisis <i>customer satisfaction index</i> (CSI)	38
1.7 Analisis <i>importance performance analysis</i> (IPA).....	41
2. Pembahasan	45
V. PENUTUP.....	52
1. Kesimpulan.....	52
2. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	58