

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR ISTILAH	ix
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Kerangka Penelitian	4
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN.....	5
2.1. Kondisi Umum (<i>state of the art</i>)	5
2.1.1. Profil Perusahaan	5
2.2. Kajian Pustaka.....	6
2.2.1. Bauran Pemasaran <i>7P Marketing Mix</i>	6
2.2.2. <i>Physical Evidence</i> Lingkungan fisik.....	8
2.2.3. Model <i>Servicescape</i> -Kerangka Kerja yang Integratif.....	9
2.2.4. Dimensi-Dimensi Lingkungan Layanan.....	10
2.2.5. Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.6. <i>Marketing Insight</i>	13
2.3. Keaslian Penelitian.....	14
2.4. Metodologi Penelitian	19
2.4.1. Desain Penelitian	19
2.4.2. Definisi Operasional Variabel	19

2.4.3. Populasi dan Sampel	21
2.4.4. Teknik Pengumpulan Data	22
2.4.5. Teknik Analisis data	26
2.5. Jenis dan Sumber data	27
BAB III Analisis dan Pembahasan	28
3.1. Analisis	28
3.1.1. Dimensi-Dimensi Lingkungan Layanan	28
3.1.2. Model <i>Servicescape</i> -Kerangka Kerja yang Integeratif	29
3.2. Pembahasan	30
3.3. Data Pendukung	41
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	50
4.1. Kesimpulan	50
4.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan	12
Tabel 2. 2 Keaslian Penelitian.....	14
Tabel 2. 3 Definisi Operasional Variabel.....	19
Tabel 2. 4 Pihak-pihak yang diwawancara	24
Tabel 3. 1 Kriteria <i>Modern Port</i> dan <i>Green Port</i>	29
Tabel 3. 2 Kriteria <i>Marketing Insight</i>	29
Tabel 3. 3 Identifikasi <i>Physical Evidence</i> dan <i>Marketing Insight TPKS</i>	30
Tabel 3. 4 Kapasitas Lapangan Penumpukan dan Fungsinya	41
Tabel 3. 5 Daftar Peralatan di TPKS.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian	4
Gambar 2. 3 Model <i>Servicescape</i>	9
Gambar 2. 4 Teknik Triangulasi	25
Gambar 3. 1 <i>Servicescape</i> Model TPKS.....	29
Gambar 3. 2 <i>Gate-in</i> dan <i>Gate-out</i> TPKS	43
Gambar 3. 3 <i>Container Crane</i>	44
Gambar 3. 4 <i>Rubber Tyred Gantry</i>	45
Gambar 3. 5 <i>Automatic Rubber Tyred Gantry</i>	45
Gambar 3. 6 <i>Reach Stacker</i>	46
Gambar 3. 7 <i>Head Truck</i> dan <i>Chasis</i>	46
Gambar 3. 8 <i>Container Freight Station</i>	47
Gambar 3. 9 <i>Home webaces</i> TPKS	48
Gambar 3. 10 Jadwal <i>vessel</i> atau jadwal kapal	49
Gambar 3. 11 Tarif Jasa Lapangan CFS	49
Gambar 3. 12 Tarif B/M Petikemas	49

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Paparan Kunjungan Mahasiswa
2. Lampiran *Power Point* General Manager TPKS 4.0
3. Lampiran Hasil Survey Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan SUCOFINDO Tahun 2018
4. Lampiran *Power Point Improvement* TPKS 2019
5. Lampiran Janji Layanan TPKS
6. Lampiran Dokumentasi Wawancara

DAFTAR ISTILAH

- 1). **Perusahaan** adalah PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Terminal Petikemas;
- 2). **General Manager** adalah organ perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab sebagai perwakilan Direksi pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Terminal Petikemas Semarang atas pengurusan perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan serta mewakili perusahaan, baik di dalam maupun luar pengadilan sesuai ketentuan anggaran dasar;
- 3). **Badan Usaha Pelabuhan** adalah usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya;
- 4). **Pelabuhan** adalah tempat yang berdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra- dan antarmoda transportasi;
- 5). **Terminal** adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan atau tempat bongkar muat barang;
- 6). **Dermaga (kade)** adalah suatu bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang melakukan bongkar muat barang;
- 7). **Kapal** adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakan dengan tenaga angin, mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk keendaraan yang berdaya dugkung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah;
- 8). **Petikemas** adalah peti berbentuk persegi panjang yang dirancang khusus dengan ukuran tertentu terbuat dari besi maupun aluminium serta memiliki pintu disalah satu sisinya seta dapat digunakan berulang kali juga digunakan sebagai tempat

menyimpan sekaligus menangkut muatan yang ada didalamnya dan telah ditetapkan berdasarkan standar *International for Standarization Organisation* (ISO);

- 9). **Terminal Petikemas** adalah Terminal Petikemas Semarang yang ditetapkan sesuai Keputusan Direksi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Nomor: KEP.46/RP.1.08/PIII-2001 tanggal 29 Juni 2001 tentang Pembentukan Unit Terminal Petikemas Semarang dimana dilakukan pengumpulan petikemas dari *hinterland* ataupun pelabuhan lainnya untuk selanjutnya diangkut ke tempat tujuan ataupun terminal petikemas yang lain;
- 10). **Bongkar** adalah kegiatan membongkar petikemas isi maupun kosong dari kapal;
- 11). **Muat** adalah kegiatan memuat petikemas isi maupun kosong ke kapal;
- 12). **Shipplanner** adalah pelaksana dibawah Subdin Perencanaan yang bertugas membuat perencanaan penempatan petikemas di atas kapal;
- 13). **Yardplanner** adalah pelaksana dibawah Subdin Perencanaan yang bertugas mempersiapkan dan membuat perencanaan untuk penempatan petikemas di lapangan;
- 14). **Estimated Time Arrivals (ETA)** adalah perkiraan kedatangan kapal petikemas di pelabuhan untuk selanjutnya dilakukan kegiatan pelayanan kapal;
- 15). **Estimate Time Deparature (ETD)** adalah perkiraan keberangkatan kapal petikemas dari TPKS;
- 16). **Container Yard (CY)** adalah lapangan penumpukan untuk petikemas yang terdiri dari *Block, Slot, Row* dan *Tier*;
- 17). **Job Order** adalah surat perintah kerja atau kartu pelayanan yang diterbitkan oleh TPKS dan digunakan sesuai dengan perintah kerja / pelayanan yang tertera di Surat Perintah tersebut;
- 18). **Receiving / delivery** adalah pekerjaan memindahkan barang dari timbunan / tempat penumpukan di gudang / lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun di atas kendaraan di pintu gudang / lapangan penumpukan atau sebaliknya;

- 19). **Stripping** adalah kegiatan membongkar atau mengeluarkan isi atau muatan dari petikemas;
- 20). **Stuffing** adalah kegiatan memasukan isi atau muatan ke dalam petikemas untuk dilakukan penyusunan muatan;
- 21). **Haulage** adalah kegiatan pengangkutan petikemas baik isi maupun kosong dengan menggunakan trailer dari dermaga ke lapangan penumpukan atau sebaliknya;
- 22). **Lift On / Lift off atau LoLo** adalah kegiatan menaikkan / menurunkan petikemas dari atas *chassis* ke lapangan penumpukan atau sebaliknya;
- 23). **Pengguna Jasa** adalah Perusahaan Pelayaran / Agen Pelayaran , Forwarding, PPJK, Muatir dan Bongkarir atau Perwakilan Pemilik Barang yang akan menggunakan jasa kegiatan operasi di Terminal Petikemas Semarang;
- 24). **Perusahaan Pelayaran** adalah Perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan angkutan melalui laut dengan menggunakan kapal sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 25). **Agen Pelayaran** adalah perusahaan yang ditunjukan oleh perusahaan pelayaran untuk mewakili kepentingan di suatu pelabuhan dan selanjutnya dalam peraturan ini disebut Agen;
- 26). **Angkutan Laut Dalam Negeri** adalah kegiatan angkutan laut dari Pelabuhan Indonesia ke Pelabuhan Dalam Negeri atau sebaliknya, termasuk melanjutkan kunjungan antar pelabuhan di wilayah perairan laut Indonesia, yang diselenggarakan oleh perusahaan angkutan laut;
- 27). **Kapal Pindah / Shifting** adalah perpindahan kapal dari Tambatan yang satu ke Tambatan yang lain termasuk perpindahan kapal pada tambatan yang sama serta dari rede ke rede.