

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
3.5 Manfaat Penelitian.....	5
3.6 Lingkup Penelitian	6
3.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1 Pelabuhan Penyeberangan	8
2.1.2 Kapal Feri	10

2.1.3	<i>Service Blueprint</i>	11
2.1.4	Kualitas Layanan	14
2.1.5	<i>Failure Metode Effect Analysis (FMEA)</i>	18
2.2.	Kerangka Penelitian	20
2.2.1	Pengolahan Data dan Metode Analisis	20
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2	Gambaran Umum Perusahaan	22
3.2.1	Misi	23
3.2.2	Visi	23
3.2.3	Logo Perusahaan.....	25
3.2.4	Struktur Organisasi	27
3.2.5	Proses Bisnis Pelabuhan	28
3.3	Sumber Data	29
3.4	Pengolahan Data dan Metode Analisis.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Deskripsi Data	32
4.2	Pengelompokan Data.....	32
4.3	Kondisi Aktivitas Pelayanan	33
4.3.1	Aktivitas Pelayanan Terminal Reguler Saat ini	33
4.3.2	Aktivitas Pelayanan Terminal Eksekutif Saat ini	40
4.4	Analisa Pelayanan	47
4.4.1	Analisa Umum	47
4.4.2	Analisa <i>Flow</i>	52
4.4.3	Analisa Waktu.....	54
4.4.4	Analisa FMEA	56
4.4.5	Analisa <i>Service Blueprint</i>	60
4.5	<i>Improvement</i>	67
4.5.1	Usulan Perbaikan	67
BAB V SIMPULAN		74

1.1	Simpulan.....	74
1.2	Implikasi.....	75
1.4	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		77