

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
BAB I .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Lingkup Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II .....	10
2.1 Pelabuhan Penyeberangan .....	10
2.2 Kapal Feri .....	11
2.3 Ferizy .....	12
2.4 Pengukuran Kinerja .....	15
2.5 ISO 25010:2011 .....	16
2.4.1 <i>Functional Suitability</i> .....	18
2.4.2 <i>Performance efficiency</i> .....	19
2.4.3 <i>Compatibility</i> .....	19
2.4.4 <i>Usability</i> .....	20
2.4.5 <i>Reliability</i> .....	21
2.4.6 <i>Security</i> .....	21
2.4.7 <i>Maintainability</i> .....	22

2.4.8	<i>Portability</i> .....	23
2.6	Uji Validitas .....	23
2.5.1	Uji Validitas Isi ( <i>Content</i> ) .....	23
2.5.2	Uji Validitas Konsep ( <i>Construct</i> ) .....	24
2.7	Uji Reliabilitas.....	26
2.8	Importance Performance Analysis.....	26
2.9	Analisis Gap.....	29
2.10	Kajian Penelitian Terdahulu .....	30
BAB III	.....	34
3.1	Desain Penelitian .....	34
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3	Instrumen Penelitian .....	37
3.4	Metode Analisis Data.....	42
3.4.1	Analisis Deskriptif Kualitatif .....	42
3.4.2	Analisis Deskriptif Kuantitatif .....	42
3.4.3	Analisis Important Performance Matrix (IPM) .....	43
3.4.4	Analisis Gap .....	44
3.5	Profil Kasus.....	45
BAB IV	.....	50
4.1	Deskripsi Data Penelitian.....	50
4.2	Analisis Hasil Penelitian .....	51
4.2.1	Hasil Wawancara.....	51
4.2.2	Hasil Kuesioner .....	52
4.2.3	Hasil Uji Validitas .....	56
4.2.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	61
4.2.5	Importance Performance Analysis .....	62
4.2.6	Penentuan Posisi Dimensi dalam <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM) ..	65
4.3	Penjelasan Hasil Kuadran IPA .....	67
4.3.1	Kuadran I : Prioritas Utama Perbaikan Kinerja.....	67
4.3.2	Kuadran II : Pertahankan Kinerja .....	68
4.3.3	Kuadran III : Prioritas Rendah .....	74
4.3.4	Kuadran IV: Berlebihan .....	78

4.4 Analisis Gap.....	81
BAB V .....	84
5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Implikasi .....	86
5.3 Keterbatasan.....	86
5.4 Saran .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN.....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Sistem Aplikasi & Website Ferizy.....	4
Gambar 2. 1 Pelabuhan Penyeberangan Eksekutif .....	10
Gambar 2. 2 KMP Portlink salah satu Kapal Feri milik PT. ASDP Indonesia Ferry .....	12
Gambar 2. 3 Alur Proses Pemesanan dan Pembelian Tiket Melalui Ferizy .....	13
Gambar 2. 4 Product Quality Model .....	18
Gambar 2. 5 Kuadran Importance Performance Matrix (IPM).....	28
Gambar 3. 1 Alur Proses Penelitian .....	34
Gambar 3. 2 Profil Aset PT. ASDP Indonesia Ferry. ....	46
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT. ASDP Indonesia Ferry.....	48
Gambar 4. 1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Gambar 4. 2 Pelabuhan Asal Keberangkatan Responden .....	53
Gambar 4. 3 Daerah Asal Responden .....	54
Gambar 4. 4 Lama Penggunaan Ferizy .....	55
Gambar 4. 5 Diagram Important Performance Matrix (IPM) .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tingkat Batasan Cornbach's Alpha .....	26
Tabel 2. 2 Perbandingan Penelitian Sebelumnya .....	32
Tabel 3. 1 Penentuan Dimensi didalam Penelitian.....	39
Tabel 3. 2 Susunan Pertanyaan Kuesioner Penelitian .....	40
Tabel 3. 3 Skala Likert Pembobotan Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	41
Tabel 3. 4 Skala Likert Pembobotan Kuesioner Tingkat Kinerja .....	41
Tabel 3. 5 Tingkat Batasan Cornbach's Alpha .....	42
Tabel 3. 6 Jenis Golongan Kendaraan Pengguna Jasa Penyeberangan.....	47
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara dengan Narasumber .....	51
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validity Content Aiken's V .....	57
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Aplikasi dan Website Ferizy ..	58
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Aplikasi dan Website Ferizy.....	59
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Construct Tingkat Kepentingan Aplikasi dan Website Ferizy .....	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Construct Tingkat Kinerja Aplikasi dan Website Ferizy.....	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Aplikasi dan Website Ferizy.....	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Aplikasi dan Website Ferizy ...	62
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan NIK Tingkat Kepentingan .....	63
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan NIK Tingkat Kinerja .....	64
Tabel 4. 11 Hasil Importance Performance Matrix (IPM) .....	66
Tabel 4. 12 Atribut Pernyataan Kuadran I .....	67
Tabel 4. 13 Atribut Pernyataan Kuadran II.....	69
Tabel 4. 14 Atribut Pernyataan Kuadran III.....	75
Tabel 4. 15 Atribut Pernyataan Kuadran IV .....	78
Tabel 4. 16 Usulan Timeline Perbaikan Ferizy Berdasarkan Kuadran I dan III Metode IPA .....	80
Tabel 4. 17 Analisis Gap Tingkat Kinerja dibandingkan Tingkat Kepentingan...	82