

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Keaslian Penelitian .....	6
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	 <b>7</b>
2.1 Pelabuhan .....	7
2.2 Pelayanan Pelabuhan .....	7
2.3 Kinerja Pelabuhan .....	8
2.4 Sejarah Perkembangan Angkutan Peti Kemas .....	10
2.4.1 Fasilitas Pelabuhan Peti Kemas .....	11
2.4.2 Peti Kemas .....	16
2.4.3 Kapal Peti Kemas .....	18
2.4.4 Penanganan Peti Kemas .....	19

2.5 Dimensi Kinerja Pelayanan .....	20
2.6 Terminal Peti Kemas Pelabuhan Ahmad Yani Ternate.....	20
<b>BAB III LANDASAN TEORI .....</b>	<b>22</b>
3.1 Perkembangan Pelabuhan .....	22
3.2 Penanganan Bongkar Muat Peti Kemas di Teminal Peti Kemas.	22
3.3 Indikator Kinerja Pelabuhan .....	22
3.3.1 Utilisasa Dermaga.....	22
3.3.2 Lapangan Penumpukan Peti Kemas atau <i>container Yard</i> (CY).....	26
3.4 Pengukuran Kinerja Pelayanan Terminal Peti Kemas .....	27
3.4.1 Pelayanan Kapal .....	27
3.4.2 Pelayanan Bongkar Muat .....	29
3.5 Proyeksi Arus Kunjungan Kapal dan Arus Peti Kemas dan Kebutuhan Peralatan Bongkar Muat Peti Kemas .....	30
3.5.1 Proyeksi Arus Kunjungan Kapal dan Arus Peti Kemas ..	30
3.5.2 Proyeksi Kebutuhan Peralatan Bongkar Muat Peti Kemas.	30
3.6 Kepuasan Pelanggan .....	31
3.6.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	33
3.6.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	35
3.7. Kualitas Jasa atau Pelayanan .....	36
3.7.1 Dimensi Kualitas Jasa .....	36
3.7.2 Harapan Pelanggan .....	37
3.7.3 Model Kualitas Jasa .....	38
3.7.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.7.5 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	41
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Lokasi Penelitian .....	43
4.2 Metode Pengumpulan Data .....	44
4.2.1 Data Primer .....	44

4.2.2	Data Sekunder .....	47
4.3	Metode Analisis Data .....	47
4.3.1	Analisis Kinerja Pelabuhan .....	47
4.3.2	Metode Analisis Kepuasan Pengguna Jasa .....	47
4.4	Instrumen Penelitian .....	50
4.4.1	Penentuan Jumlah Sampel .....	50
4.5	Tahapan Penelitian .....	51
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
5.1	Hasil Penelitian .....	54
5.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	54
5.2	Penanganan Peralatan Peti Kemas .....	57
5.3	Indikator Kinerja Pelabuhan .....	57
5.3.1	Kinerja Dermaga Terminal Peti Kemas .....	60
5.3.2	Lapangan Penumpukan Peti Kemas ( <i>Container Yard</i> )....	65
5.4	Pengukuran Kinerja Pelayanan Peti Kemas .....	65
5.4.1	Pelayanan Kapal .....	65
5.4.2	Pelayanan Bongkar Muat .....	67
5.5	Proyeksi Arus Kunjungan Kapal dan Arus Peti Kemas .....	67
5.5.1	Proyeksi Arus Kunjungan Kapal .....	67
5.5.2	Proyeksi Arus Peti Kemas .....	69
5.5.3	Komposisi Perhitungan Kebutuhan Peralatan Terminal Peti Kemas Pelabuhan Ahmad Yani Ternate .....	73
5.6	Analisis Kepuasan Pengguna Jasa .....	77
5.6.1	Analisis Data <i>Deskriptif</i> .....	77
5.6.2	Analisis Gap .....	82
5.6.3	Identifikasi Kesenjangan Gap .....	87
5.6.4	Analisis Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). .....	89
5.7	Pembahasan .....	99

<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>102</b>
6.1 Kesimpulan .....	102
6.2 Saran .....	103
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>105</b>
<b>LAMPIRAN 1 .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN 2 .....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN 3 .....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN 4 .....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN 5 .....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN 6 .....</b>	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN 7 .....</b>	<b>158</b>
<b>LAMPIRAN 8 .....</b>	<b>159</b>