

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Batasan Masalah	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Keaslian Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Analisis Kelayakan Teknis dan Ekonomi	16
2.2 Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	18
BAB III LANDASAN TEORI	22
3.1 Angkutan Penyeberangan	22
3.2 Prasarana Transportasi Penyeberangan.....	22
3.2.1 Dermaga	23
3.2.2 Fasilitas Darat	26
3.3 Sarana Transportasi Penyeberangan.....	27

3.4	Kelayakan Teknis	28
3.4.1	Tipe Dermaga	29
3.4.2	Elevasi Dermaga	29
3.4.3	Kedalaman Alur Pelayaran	29
3.4.4	Lebar Alur Pelayaran	32
3.4.5	Ukuran Dermaga	34
3.4.6	Kolam Pelabuhan	35
3.5	Kelayakan Ekonomi	35
3.5.1	<i>Net Present Value</i> (NPV)	36
3.5.2	<i>Benefit Cost Ratio</i> (BCR)	36
3.5.3	<i>Internal Rate of Return</i> (IRR)	37
3.6	Metode <i>Trend Projection</i>	38
3.7	Pelayanan Jasa Transportasi	38
3.8	Kepuasan Pelanggan	40
3.8.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	40
3.8.2	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	41
3.8.3	Uji <i>Validitas</i> dan <i>Reliabilitas</i>	42
3.8.4	Dimensi <i>Service Quality</i>	44
3.8.5	Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	46
BAB IV	METODE PENELITIAN	48
4.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	48
4.2	Aksesibilitas ke Lokasi Penelitian	48
4.3	Peralatan Penelitian	49
4.4	Tahapan Penelitian	50
4.5	Metode Pengumpulan Data	51
4.5.1	Data Primer	51
4.5.2	Data Sekunder	54
4.6	Metode Analisis Data	55
4.6.1	Metode Analisis Kelayakan Teknis	55
4.6.2	Metode Analisis Kelayakan Ekonomi	55

4.6.3 Metode Analisis Kepuasan Pengguna Jasa	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
5.1 Analisis Kelayakan Teknis	61
5.2 Analisis Kelayakan Ekonomi	72
5.3 Analisis Kepuasan Pengguna Jasa	90
5.3.1 Analisis Data <i>Deskriptif</i>	91
5.3.2 Analisis <i>Gap</i>	104
5.3.3 Analisis Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	109
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	113
6.1 Kesimpulan	113
6.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117