

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep dan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4 Jasa .....	8
2.1.5 Persepsi dan Harapan.....	8
2.1.6 Service Quality (ServQual) .....	9
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.8 Gap (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.9 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	12
2.1.10 Uji Validitas dan Reabilitas.....	14
2.1.11 Metode Sampling.....	15
2.1.12 Definisi Pelabuhan dan Fungsinya .....	16

2.1.13 Jenis-Jenis Pelabuhan .....	16
2.1.14 Sejarah Pelabuhan Ajibata.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Pikiran.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.1.1 Objek dan Subjek Penelitian.....	22
3.2 Jenis Data dan Informasi .....	22
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	23
3.3.1 Tahap Persiapan.....	23
3.3.2 Teknik Survei .....	23
3.3.3 Metode Sampling.....	26
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	27
3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	30
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>31</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	31
4.1.1 Karakteristik Responden Umum .....	31
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	31
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	32
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi penggunaan ...	33
4.1.7 Uji Validitas.....	33
4.1.8 Uji Reabilitas .....	34
4.2 Pengolahan Data.....	35
4.2.1 Analisis ServQual .....	35
4.2.2 Hasil Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner Tingkat Kinerja .....	36
4.2.3 Hasil Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner Tingkat Kepentingan	40
4.2.4 Tingkat Kesesuaian.....	43
4.2.5 Perhitungan GAP antara Kinerja dengan Harapan .....	44
4.2.6 Pengolahan Data menggunakan IPA .....	47
4.2.7 Hasil analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepuasan .....	49
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>

5.1 Analisa Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	52
5.2 Analisa Hasil Uji Reabilitas Kuesioner.....	52
5.3 Analisa Hasil nilai <i>ServQual</i> per Dimensi .....	52
5.4 Performa Kualitas Atribut Kualitas Pelayanan .....	55
5.5 Rangkaing Atribut.....	56
5.6 Analisis Diagram Kartesius.....	57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	60
6.1 Kesimpulan.....	60
6.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	62



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA