

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Abstrak	ii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian.....	4
BAB II : LANDASAN TEORI.....	5
A. Definisi Jasa	5
B. Karakteristik Jasa / Pelayanan	7
C. Kualitas Jasa / Pelayanan.....	10
D. Mengelola Kualitas Jasa.....	13
E. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
BAB III : METODE PENELITIAN	22
A. Kerangka Pikir	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Metode Pengumpulan Data	23
D. Populasi dan Sampel	24
E. Jenis dan Sumber Data.....	25
F. Metode Analisis Penelitian	26
G. Definisi Operasional Variabel.....	28

BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
	A. Keadaan Lingkungan Umum	30
	1. Keadaan Wilayah Kabupaten Serang.....	30
	2. Letak wilayah dan luas wilayah	31
	3. Kependudukan	31
	4. Keadaan ekonomi.....	32
	5. Kondisi tata ruang wilayah Kabupaten Serang	33
	B. Lingkungan Kerja Pelabuhan Karangantu.....	33
	1. Letak Posisi	34
	2. Keadaan hidro-oseanografi	35
	3. Fasilitas Pelayanan Pelabuhan	35
	4. Operasional Pelabuhan Karangantu	37
	5. Biaya Pelabuhan.....	39
	C. Daerah Hinterland Pelabuhan Karangantu	41
	D. Pembahasan.....	41
	1. Dimensi kualitas Pelayanan kegiatan aktivitas kapal Dan bongkar muat di Pelabuhan Karangantu.....	42
	2. Dimensi kualitas pelayanan kegiatan transportasi Darat di Pelabuhan Karangantu	61
	3. Faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan .	77
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN	84
	A. Kesimpulan	84
	B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel, Indikator dan Pengukuran Penelitian	26
Tabel 4.2 Rekapitulasi Arus kunjungan kapal di Pelabuhan Karangantu	38
Tabel 4.3 Rekapitulasi Bongkar Muat kayu di Pelabuhan Karangantu	39
Tabel 4.4 Realisasi penerimaan Non tax Tahun 2001	40
Tabel 4.5 Tingkat kepentingan ketepatan keberangkatan dan waktu tiba kapal.....	43
Tabel 4.6 Tingkat kinerja ketepatan keberangkatan dan waktu tiba kapal	43
Tabel 4.7 Tingkat kepentingan pelayanan kecepatan bongkar muat kayu.....	44
Tabel 4.8 Tingkat kinerja pelayanan kecepatan bongkar muat kayu	44
Tabel 4.9 Tingkat kepentingan pelayanan Pelabuhan Karangantu dalam menggunakan peralatan yang modern.....	45
Tabel 4.10 Tingkat kinerja pelayanan Pelabuhan Karangantu dalam menggunakan peralatan yang modern.....	45
Tabel 4.11 Tingkat kepentingan kondisi prasarana fisik dermaga.....	46
Tabel 4.12 Tingkat kinerja kondisi prasarana fisik dermaga	46
Tabel 4.13 Analisis dimensi <i>Tangibles</i> terhadap kegiatan aktivitas kapal dan bongkar muat di Pelabuhan Karangantu	47
Tabel 4.14 Tingkat kepentingan kemampuan pihak pelabuhan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan Pelra	48
Tabel 4.15 Tingkat kinerja kemampuan pihak pelabuhan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan Pelra	48
Tabel 4.16 Analisis dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap kegiatan aktivitas Kapal dan bongkar muat di Pelabuhan Karangantu.....	49
Tabel 4.17 Tingkat kepentingan pelayanan pihak pelabuhan yang tepat Sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	50
Tabel 4.18 Tingkat kinerja pelayanan pihak pelabuhan yang tepat Sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	50

Tabel	4.19	Analisis dimensi <i>Reliability</i> terhadap kegiatan aktivitas kapal Dan bongkar muat di Pelabuhan Karangantu.....	51
Tabel	4.20	Tingkat kepentingan perilaku bagian pelayanan dalam Menanamkan kepercayaan dan kesopanan	52
Tabel	4.21	Tingkat kinerja perilaku bagian pelayanan dalam menanamkan kepercayaan dan kesopanan.....	52
Tabel	4.22	Tingkat kepentingan kebersihan dan kerapihan kantor serta Staff Pelabuhan Karangantu.....	53
Tabel	4.23	Tingkat kinerja kebersihan dan kerapihan serta Staff Pelabuhan Karangantu.....	53
Tabel	4.24	Analisis Dimensi <i>Assurance</i> terhadap kegiatan aktivitas kapal Dan bongkar muat di Pelabuhan Karangantu.....	54
Tabel	4.25	Tingkat kepentingan kemampuan memberikan perhatian secara khusus kepada Pelra	55
Tabel	4.26	Tingkat kinerja kemampuan memberikan perhatian secara khusus kepada Pelra	56
Tabel	4.27	Tingkat kepentingan tanggung jawab keamanan dan keselamatan kerja TKBM	56
Tabel	4.28	Tingkat kinerja tanggung jawab keamanan dan keselamatan kerja TKBM	57
Tabel	4.29	Analisis dimensi <i>Empathy</i> terhadap kegiatan aktivitas kapal dan bongkar muat di Pelabuhan Karangantu	57
Tabel	4.30	Analisis kualitas pelayanan kegiatan aktivitas kapal dan bongkar muat secara keseluruhan	59
Tabel	4.31	Tingkat kepentingan ketepatan dan kecepatan muat dari tongkang ke truck.....	61
Tabel	4.32	Tingkat kinerja ketetapan dan kecepatan muat dari tongkang ke truck.....	62
Tebel	4.33	Tingkat kepentingan kondisi jalan masuk Pelabuhan Karangantu ...	62
Tebel	4.34	Tingkat kinerja kondisi jalan masuk Pelabuhan Karangantu	63
Tabel	4.35	Analisis dimensi <i>Tangibles</i> terhadap kegiatan transportasi darat di Pelabuhan Karangantu	63

Tabel	4.36	Tingkat kepentingan ketanggapan petugas dalam melakukan pencatatan volume kayu secara tuntas	64
Tabel	4.37	Tingkat kinerja ketanggapan petugas dalam melakukan pencatatan volume kayu secara tuntas	64
Tabel	4.38	Tingkat kepentingan adanya pelayanan pos kehutanan yang Melakukan pemeriksaan hasil hutan diluar Pelabuhan Karangantu	65
Tabel	4.39	Tingkat kinerja adanya pelayanan pos kehutanan yang Melakukan pemeriksaan hasil hutan dilua Pelabuhan Karangantu.. ..	66
Tebel	4.40	Analisis dimensi <i>Responsivenees</i> terhadap kegiatan transportasi Darat di Pelabuhan Karangantu	67
Tabel	4.41	Tingkat kepentingan kemampuan petugas dalam memiliki Pengetahuan yang baik mengenai perkayuan	68
Tabel	4.42	Tingkat kinerja kemampuan petugas dalam memiliki Pengetahuan yang baik mengenai perkayuan	68
Tabel	4.43	Tingkat kepentingan komunikasi yang efektif dengan sopir truck ...	69
Tabel	4.44	Tingkat kinerja komunikasi yang efektif dengan sopir truck.....	69
Tabel	4.45	Analisis dimensi <i>Reliability</i> terhadap kegiatan transportasi darat Di Pelabuhan Karangantu	70
Tabel	4.46	Tingkat kepentingan sikap pelayanan yang sopan dan ramah Petugas di loket pembayaran Pas Pelabuhan Karangantu.....	71
Tabel	4.47	Tingkat kinerja sikap pelayanan yang sopan dan ramah Petugas di loket pembayaran Pas Pelabuhan Karangantu.....	71
Tabel	4.48	Tingkat kepentingan kebersihan dan kerapihan pos loket Pembayaran dan petugasnya	72
Tabel	4.49	Tingkat kinerja kebersihan dan kerapihan pos loket Pembayaran dan petugasnya	72
Tebel	4.50	Analisis dimensi <i>Assurance</i> terhadap kegiatan transportasi darat di Pelabuhan Karangantu	73
Tabel	4.51	Tingkat kepentingan peralatan dan perlengkapan yang memadai Dan baik dari tongkang ke truk atau kade.....	74
Tebel	4.52	Tingkat kinerja peralatan dan perlengkapan yang memadai Dan baik dari tongkang ke truk atau kade.....	74

Tabel	4.53	Analisis dimensi <i>Empathy</i> terhadap kegiatan transportasi darat di Pelabuhan Karangantu	75
Tabel	4.54	Analisis kualitas pelayanan kegiatan transportasi darat secara Keseluruhan	76

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar	2.1 Karakteristik Jasa	10
Gambar	2.2 Model Kualitas Jasa (GAP MODEL)	16
Gambar	2.3 Kerangka Pikir Penelitian	23
Gambar	3.4 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan.....	27
Gambar	4.1 Analisis <i>Importance – Performance</i> Kualitas Pelayanan Kegiatan Aktivitas Kapal dan Bongkar Muat di Pelabuhan Karangantu	82
Gambar	4.2 Analisis <i>Importance – Performance</i> Kualitas Pelayanan Kegiatan Transportasi Darat di Pelabuhan Karangantu	83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lamp. 1. Peta Wilayah Lokasi Pelabuhan Karangantu	92
Lamp. 2. Tabulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelabuhan Karangantu terhadap Kegiatan Aktivitaskapal dan Bongkar Muat yang dilakukan Pelayaran Rakyat.....	93
Lamp. 3. Tabulasi Hasil Kuesioner Kualitas Pelabuhan Karangantu terhadap Kegiatan Transportasi Darat di Pelabuhan Karangantu	94
Lamp. 4. Surat Bukti Penelitian dari Kakanpel Pelabuhan Karangantu	95
Lamp. 5. Surat Bukti Penelitian dari DPC Pelra Pelabuhan Karangantu.....	96
Lamp. 6. Foto-foto Lokasi Operasional Pelabuhan Karangantu.....	97