

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR RUMUS	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Ruang Lingkup.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	6
2.1. Kondisi Transportasi	6
2.1.1. Jaringan Jalan	6
2.1.2. Alur Pelayaran Sungai, Danau dan Penyeberangan	6
2.2. Kondisi Wilayah Kajian	7
2.2.1. Sarana Transportasi.....	7
2.2.2. Prasarana Transportasi	15
2.2.3. Produktivitas Angkutan Penyeberangan	25
2.2.4. Jadwal Keberangkatan Angkutan Penyeberangan	27
BAB III KAJIAN PUSTAKA	29
3.1. Pelayanan Publik	29
3.2. Pelabuhan Penyeberangan	31
3.3. Angkutan Penyeberangan.....	32
3.4. Standar Pelayanan Minimal Pelabuhan Penyeberangan	32
3.5. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	33
3.6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	34
3.7. Penjadwalan (<i>Scheduling</i>).....	35

BAB IV METODE PENELITIAN.....	36
4.1. Desain Penelitian	36
4.2. Sumber Data	38
4.2.1. Data Sekunder	38
4.2.2. Data Primer	38
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	39
4.3.1. Data Sekunder	39
4.3.2. Data Primer	40
4.4. Teknik Analisis Data	40
4.4.1. Atribut Penilaian	40
4.4.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
4.4.3. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	44
4.4.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	46
4.4.5. <i>Service Quality</i> (Servqual)	49
4.4.6. Penjadwalan	49
4.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	53
4.5.1. Lokasi Penelitian.....	53
4.5.2. Jadwal Penelitian.....	53
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH.....	55
5.1. Analisis Sampel Pengguna Jasa Pelabuhan	
Penyeberangan Air Putih	55
5.1.1. Penentuan Besaran Sampel	55
5.1.2. Karakteristik Responden.....	55
5.1.3. Pemberian Kode Atribut (<i>Coding</i>).....	60
5.1.4. Uji Validitas.....	62
5.1.5. Uji Reliabilitas	66
5.2. Analisis Kepuasan (Kinerja) dan Kepentingan (Harapan)	
Pengguna Jasa Pelabuhan Penyeberangan Air Putih.....	66
5.2.1. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	66
5.2.2. <i>Service Quality</i> (Servqual)	69
5.2.3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	72

5.3.	Analisis Penjadwalan Angkutan Penyeberangan Lintasan	
	Air Putih – Sungai Selari	78
5.3.1.	<i>Forecasting</i>	78
5.3.2.	Pola Keberangkatan Pengguna Jasa Angkutan Penyebrangan...	82
5.3.3.	Kesenjangan Kapal	87
5.3.4.	Frekuensi	88
5.3.5.	<i>Headway</i>	89
5.3.6.	Kemampuan Trip	89
5.3.7.	Kebutuhan Angkutan Penyeberangan	92
5.3.8.	Jadwal Angkutan Penyeberangan	93
5.4.	Usulan Optimalisasi Pelayanan Sisi Darat.....	95
5.4.1.	Pengadaan Informasi Pelayanan Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Angkutan Penyeberangan.....	96
5.4.2.	Pengadaan fasilitas kesehatan dan keselamatan di pelabuhan penyeberangan	96
5.4.3.	Penambahan jumlah petugas kebersihan dan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Petugas.....	97
5.5.	Usulan Optimalisasi Jadwal Angkutan Penyeberangan ...	101
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
6.1.	Kesimpulan	102
6.2.	Saran	103
	DAFTAR PUSTAKA	105
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1.	<i>Ship Particular</i> KMP. Bahari Nusantara.....	8
Tabel II.2.	<i>Ship Particular</i> KMP. Persada Nusantara	9
Tabel II.3.	<i>Ship Particular</i> KMP. Swarna Putri	10
Tabel II.4.	<i>Ship Particular</i> KMP. Mutiara Pertiwi II.....	11
Tabel II.5.	<i>Ship Particular</i> KMP. Permata Lestari III	12
Tabel II.6.	<i>Ship Particular</i> KMP. Permata Lestari I.....	13
Tabel II.7.	<i>Ship Particular</i> KMP. Swarna Dharma	14
Tabel II.8.	Tabel Produktivitas Angkutan Penyeberangan Lintasan Air Putih - Sungai Selari Tahun 2015 - 2022.....	26
Tabel II.9.	Jadwal Keberangkatan Angkutan Penyeberangan	27
Tabel IV.1.	Skala Likert.....	42
Tabel IV.2.	Pedoman Derajat Hubungan <i>Pearson Correlation</i>	43
Tabel IV.3.	Kriteria Penilaian <i>Satification Index</i>	45
Tabel IV.4.	Jenis Golongan Kendaraan dan Besaran Satuan Unit Produksi	50
Tabel IV.5.	Rincian Jadwal Penelitian	53
Tabel V.1.	Kode Atribut Pelayanan Pengguna Jasa di Pelabuhan Penyeberangan Air Putih	60
Tabel V.2.	Skor dan Analisa Korelasi Pearson Pada Kepuasan (Kinerja) dan Kepentingan (Harapan) Pengguna Jasa	62
Tabel V.3.	Hasil Uji Validitas Atribut Kepuasan (Kinerja) dan Kepentingan (Harapan) Pengguna Jasa	64
Tabel V.4.	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Kepuasan (Kinerja)	66
Tabel V.5.	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Kepentingan (Harapan)	66
Tabel V.6.	Perhitungan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS) dan <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	67
Tabel V.7.	Perhitungan <i>Weighting Factor</i> (WF).....	68
Tabel V.8.	Perhitungan <i>Weighting Score</i> (WS)	68
Tabel V.9.	Penentuan Kriteria <i>Customer Satification Index</i> Pada Pelabuhan Penyeberangan Air Putih	69

Tabel V.10.	Nilai GAP Setiap Aspek Kepuasan (Kinerja) dan Kepentingan (Harapan) Pengguna Jasa	70
Tabel V.11.	Nilai GAP Setiap Atribut Kepuasan (Kinerja) dan Kepentingan (Harapan) Pengguna Jasa	70
Tabel V.12.	Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pengguna Jasa	73
Tabel V.13.	Posisi Atribut Pelayanan Pengguna Jasa Pada Setiap Kuadran	75
Tabel V.14.	Produktivitas Angkutan Penyeberangan Tahun 2015 - 2022	78
Tabel V.15.	Tingkat Pertumbuhan Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan Lintasan Air Putih – Sungai Selari	80
Tabel V.16.	Hasil Perhitungan Analisis Produktivitas Angkutan Penyeberangan Dalam 3 (Tiga) Tahun Berikutnya	82
Tabel V.17.	Pola Keberangkatan Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan ...	82
Tabel V.18.	Persentase Pola Keberangkatan Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan	85
Tabel V.19.	Pola Keberangkatan Pengguna Jasa Dalam 3 (Tiga) Tahun Berikutnya	86
Tabel V.20.	Pola Keberangkatan Pengguna Jasa Dalam SUP Pada Masing – Masing Muatan	86
Tabel V.21.	Pola Keberangkatan Penumpang dan Kendaraan Dalam SUP	87
Tabel V.22.	Kapasitas Angkut Angkutan Penyeberangan Lintasan Air Putih - Sungai Selari	87
Tabel V.23.	Hasil Analisis Lay Over Time Angkutan Penyeberangan	90
Tabel V.24.	Variabel - Variabel Dalam Menentukan Jadwal Angkutan Penyeberangan.....	93
Tabel V.25.	Jadwal Rencana Angkutan Penyeberangan	94
Tabel V.26.	Pola Operasional 7 (Tujuh) Angkutan Penyeberangan	95
Tabel V.27.	Pola Operasional 6 (Enam) Angkutan Penyeberangan	95
Tabel V.28.	Matriks Peringkatisasi Atribut Berdasarkan Kuadran	96
Tabel VI.1.	Desain Jadwal Kedatangan Dan Keberangkatan Angkutan Penyebrangan	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.	Peta Jaringan Transportasi Kabupaten Bengkalis	7
Gambar II.2.	KMP. Bahari Nusantara	7
Gambar II.3.	KMP. Persada Nusantara	8
Gambar II.4.	KMP. Swarna Putri.....	10
Gambar II.5.	KMP. Mutiara Pertiwi II	11
Gambar II.6.	KMP. Permata Lestari III.....	12
Gambar II.7.	KMP. Permata Lestari I	13
Gambar II.8.	KMP. Swarna Dharma	14
Gambar II.9.	Dermaga 1.....	15
Gambar II.10.	Dermaga 2.....	15
Gambar II.11.	Trestle Dermaga 1.....	16
Gambar II.12.	Trestle Dermaga 2.....	16
Gambar II.13.	Gedung Terminal.....	17
Gambar II.14.	Ruang Tunggu	17
Gambar II.15.	Kantin/ <i>Cafeteria</i>	18
Gambar II.16.	Jembatan Timbang	18
Gambar II.17.	Loket Penumpang	19
Gambar II.18.	Tollgate Kendaraan Roda 2 dan Roda 3.....	19
Gambar II.19.	Tollgate Kendaraan Roda 4 dan Lebih	20
Gambar II.20.	Toilet di Dalam Gedung Terminal.....	20
Gambar II.21.	Toilet di Samping Mushola	21
Gambar II.22.	Lapangan Parkir Pengantar/Penjemput.....	21
Gambar II.23.	Areal Parkir Siap Muat Kendaraan Roda 2 (Dua) Dan Roda 3 (Tiga).....	22
Gambar II.24.	Areal Parkir Siap Muat Kendaraan Roda 4 Dan Lebih	22
Gambar II.25.	Mushola.....	23
Gambar II.26.	Layout Pelabuhan Penyeberangan Air Putih	24
Gambar II.27.	Fasilitas Sisi Darat Pelabuhan Penyeberangan Air Putih.....	25
Gambar II.28.	Fasilitas Sisi Laut Pelabuhan Penyeberangan Air Putih	25
Gambar IV.1.	Desain Penelitian.....	38

Gambar IV.2.	Diagram Kartesius Kuadran	48
Gambar V.1.	Proporsi Jenis Kelamin Responden	56
Gambar V.2.	Proporsi Usia Responden.....	56
Gambar V.3.	Proporsi Pekerjaan Responden	57
Gambar V.4.	Proporsi Pendidikan Responden	58
Gambar V.5.	Proporsi Tingkat Perjalanan (Frekuensi) Responden	58
Gambar V.6.	Proporsi Tujuan Perjalanan Responden	59
Gambar V.7.	Proporsi Tingkat Penggunaan Kendaraan Responden.....	59
Gambar V.8.	Grafik Korelasi Kepuasan dan Kepentingan Responden	64
Gambar V.9.	Diagram GAP Setiap Aspek Kepuasan (Kinerja) dan Kepentingan (Harapan) Pengguna Jasa	71
Gambar V.10.	Diagram GAP Setiap Atribut Kepuasan (Kinerja) dan Kepentingan (Harapan) Pengguna Jasa	72
Gambar V.11.	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)	75
Gambar V.12.	Grafik Fluktuasi Pengguna Jasa Tahun 2015 – 2022	79
Gambar V.13.	Grafik Tingkat Pertumbuhan Pengguna Jasa	81
Gambar V.14.	Pelayaran Angkutan Penyeberangan Lintasan Air Putih - Sungai Selari.....	91
Gambar V.15.	Peta Rencana Jalur Evakuasi	98
Gambar V.16.	Letak Titik Sound (🔊) Terdengar Lebih Dari 20 dB Dari Kebisingan Yang Ada	99
Gambar V.17.	Rencana Desain Ruangan Fasilitas Kesehatan	100
Gambar V.18.	Timer dan Reminder Alert Di Dermaga (Shape Merah).....	101

DAFTAR RUMUS

Rumus IV.1.	Slovin	43
Rumus IV.2.	<i>Product Moment</i>	43
Rumus IV.3.	<i>Cronbach's Alpha (α)</i>	44
Rumus IV.4.	<i>Mean Importance Score</i>	45
Rumus IV.5.	<i>Mean Satisfaction Score</i>	45
Rumus IV.6.	<i>Weight Factor</i>	45
Rumus IV.7.	<i>Weight Score</i>	45
Rumus IV.8.	<i>Customer Satisfaction Index</i>	45
Rumus IV.9.	Tingkat Kesesuaian.....	46
Rumus IV.10.	Nilai Indikator Kepuasan	47
Rumus IV.11.	Nilai Indikator Kepentingan	47
Rumus IV.12.	<i>Service Quality</i>	49
Rumus IV.13.	<i>Compounding Factor</i>	51
Rumus IV.14.	Frekuensi.....	52
Rumus IV.15.	<i>Headway</i>	52
Rumus IV.16.	Kemampuan Trip.....	52
Rumus IV.17.	Kebutuhan Armada.....	53