

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR RUMUS	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Maksud dan Tujuan	3
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
2.1 Kondisi Transportasi.....	5
2.2 Kondisi Wilayah Kajian	11
BAB III KAJIAN PUSTAKA	17
3.1 Angkutan Penyeberangan.....	17
3.2 Evaluasi Sarana Transportasi.....	18
3.3 Standar Pelayanan Minimal.....	19
3.4 Kepuasan Pelanggan atau Pengguna.....	20
3.5 Analisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang.....	22
3.6 Strategi Pengembangan	27
3.7 Analisis <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities</i> dan <i>Threats</i> (SWOT) ...	28
BAB IV METODELOGI PENELITIAN.....	33
4.1 Desain Penelitian	33
4.2 Sumber Data	35
4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
4.4 Teknik Analisis Data	38
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH	46
5.1 Evaluasi Fasilitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan	46
5.2 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Angkutan Penyeberangan	51

5.3	Rekomendasi Peningkatan Fasilitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara	71
5.4	Perumusan Konsep Strategi Angkutan Penyeberangan	78
BAB VI	PENUTUP	88
6.1	Kesimpulan	88
6.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN		92

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Lokasi, Rute Angkutan Penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara	6
Tabel II. 2 Rute, Jenis dan Jumlah Angkutan Penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara	8
Tabel II. 3 Luas Wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara	14
Tabel II. 4 Jumlah Penumpang Per hari Angkutan Penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara	15
Tabel II. 5 Jarak Tiap Rute Angkutan Penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara	16
Tabel III. 1 Skala <i>Likert</i> 5 Tingkat	22
Tabel III. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan	24
Tabel III. 3 Matriks SWOT	32
Tabel V. 1 Perbandingan Fasilitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan Berdasarkan PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan	49
Tabel V. 2 Tabel Jumlah Sampel Tiap Rute Perkecamatan	51
Tabel V. 3 Tabel Penilaian Skala <i>Likert</i> 5 Titik	53
Tabel V. 4 Kriteria Pelayanan Jasa Sebelum Dilakukan Uji Validitas	53
Tabel V. 5 Penentuan Nilai R Tabel	54
Tabel V. 6 Hasil Uji Validitas Pendahuluan	55
Tabel V. 7 Kriteria Pelayanan Jasa Angkutan Penyeberangan Setelah Dilakukan Uji Validitas	56
Tabel V. 8 Hasil Uji Validitas	57
Tabel V. 9 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel V. 10 Persentase Rata – Rata Tingkat Kepentingan dan Rata – Rata Tingkat Kepuasan	61
Tabel V. 11 Hasil Perhitungan CSI	62
Tabel V. 12 Kriteria Nilai CSI	63
Tabel V. 13 Hasil Perhitungan IPA	64

Tabel V. 14 Pertanyaan Kuesioner Faktor Internal.....	78
Tabel V. 15 Pertanyaan Kuesioner Faktor Eksternal.....	79
Tabel V. 16 Perhitungan Bobot Faktor Internal	79
Tabel V. 17 Perhitungan Bobot Faktor Eksternal	80
Tabel V. 18 Perhitungan Matriks <i>Internal Strategic Factor Analysis Summary</i> (IFAS).....	81
Tabel V. 19 Perhitungan Matriks <i>Eksternal Strategic Factor Analysis Summary</i> (EFAS)	82
Tabel V. 20 Kombinasi Strategi Matriks SWOT Angkutan Penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Peta Titik Rute Angkutan Penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara	7
Gambar II. 2 Kapal <i>Ferry</i>	10
Gambar II. 3 Perahu Ces	10
Gambar II. 4 Peta Administrasi Kabupaten Kutai Kartanegara	13
Gambar III. 1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	25
Gambar III. 2 Diagram Kartesius SWOT	30
Gambar IV. 1 Bagan Alir Penelitian	34
Gambar V. 1 Aspek Keselamatan Angkutan Penyeberangan	46
Gambar V. 2 Aspek Keamanan Angkutan Penyeberangan.....	47
Gambar V. 3 Aspek Kenyamanan Angkutan Penyeberangan	48
Gambar V. 4 Aspek Kemudahan Angkutan Penyeberangan.....	48
Gambar V. 5 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	67
Gambar V. 6 Diagram Kartesius Analisis SWOT	86

DAFTAR RUMUS

Rumus IV. 1 Rumus Isaac dan Michael	38
Rumus IV. 2 Rumus Uji Validitas	39
Rumus IV. 3 Rumus Uji Reliabilitas	40
Rumus IV. 4 <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	41
Rumus IV. 5 <i>Weight Factors</i> (WF)	41
Rumus IV. 6 <i>Weight Score</i> (WS).....	41
Rumus IV. 7 <i>Weight Total</i> (WT)	41
Rumus IV. 8 <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI).....	41
Rumus IV. 9 Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja Setiap Atribut	42
Rumus IV. 10 Rata – Rata Bobot Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja....	43
Rumus IV. 11 Bobot Faktor Internal	44
Rumus IV. 12 Bobot Faktor Eksternal	44
Rumus IV. 13 <i>Rating IFAS</i>	44
Rumus IV. 14 <i>Rating EFAS</i>	44
Rumus IV. 15 Skor IFAS	45
Rumus IV. 16 Skor EFAS	45
Rumus IV. 17 Menentukan Koordinat	45

LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Survei Kepentingan dan Kepuasan Penumpang	92
Lampiran 2 Formulir Survei Faktor Internal dan Faktor Eksternal	94
Lampiran 3 Inventarisasi Fasilitas Angkutan Penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara	96