

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.5. Ruang Lingkup	6
BAB II GAMBARAN UMUM	7
2.1. Kondisi Transportasi Kota Cilegon	7
2.1.1. Kondisi Transportasi Jalan	7
2.1.2. Kondisi Transportasi Rel	10
2.1.3. Kondisi Transportasi Penyeberangan	11
2.2. Kondisi Wilayah Kajian	11
2.2.1. Kondisi Geografis	11
2.2.2. Batas Administrasi	12
2.2.3. Kependudukan	14
2.3. Kondisi Lokasi Penelitian	14
2.3.1. <i>Local Port Services</i> (LPS)	15
2.3.2. Sarana Transportasi Pelabuhan Penyeberangan Merak	17
2.3.3. Prasarana Pelabuhan Penyeberangan Merak	17
2.3.4. Produktivitas Angkutan Pelabuhan Penyeberangan Merak	28
2.3.5. Pola Jadwal Angkutan Penyeberangan Pelabuhan Merak	28
BAB III KAJIAN PUSTAKA	31
3.1. Pelayanan Publik	33
3.2. Optimalisasi	43

3.3. Pelabuhan Penyeberangan	34
3.4. Daerah Lingkungan Kepentingan dan Daerah Lingkungan Kerja	34
3.5. Angkutan Penyeberangan.....	35
3.6. Standar Pelayanan Minimum Pelabuhan Penyeberangan	35
3.7. Jasa Kepelabuhanan	37
3.8. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	38
3.9. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	38
3.10. Waktu Baku Pelayanan Angkutan Penyeberangan	38
3.11. Penjadwalan	40
BAB IV METODE PENELITIAN	41
4.1. Desain Penelitian.....	41
4.2. Sumber Data	43
4.2.1. Data Primer	43
4.2.2. Data Sekunder.....	43
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	44
4.3.1. Data Primer	44
4.3.2. Data Sekunder.....	44
4.4. Teknik Analisa Data	45
4.4.1. Atribut Penilaian	45
4.4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.4.3. <i>Customer Satisfactio Index</i> (CSI).....	49
4.4.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	50
4.4.5. <i>Service Quality</i> (ServQual)	52
4.4.6. Analisa Port time Angkutan Penyeberangan	53
4.4.7. Pola Operasi Dan Penjadwalan Angkutan Penyeberangan	54
4.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian	59
4.5.1. Lokasi Penelitian	59
4.5.2. Jadwal Penelitian	59
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH	60
5.1. Analisis Sampel Pengguna Jasa Pelabuhan Penyeberangan Merak....	60
5.1.1. Penentuan Besaran Sampel	60
5.1.2. Karakteristik Responden	60

5.1.3. Pemberian Kode Atribut.....	65
5.1.4. Uji Validitas.....	67
5.1.5. Uji Reliabilitas	70
5.2. Analisis Kepuasan (Kinerja) dan Kepentingan Pengguna Jasa Pelabuhan Penyeberangan Merak	70
5.2.1. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	70
5.2.2. <i>Service Quality</i> (Servqual)	75
5.2.3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	77
5.2.4. Usulan Optimalisasi Pelayanan Sisi Darat.....	82
5.3. Analisis Waktu Pelayanan Angkutan Penyeberangan.....	89
5.3.1. Waktu Olah Gerak Sandar Kapal.....	89
5.3.2. Waktu Membuka Ramp Door	91
5.3.3. Waktu Menurunkan Kendaraan.....	93
5.3.4. Waktu Memuat Kendaraan.....	95
5.3.5. Waktu Menutup Ramp Door	98
5.3.6. Waktu Mengurus Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	99
5.3.7. Waktu Olah Gerak Keluar.....	101
5.3.8. Total Port Time Angkutan Penyeberangan	104
5.4. Analisis Pola Operasi Dan Penjadwalan Angkutan Penyeberangan.....	109
5.4.1. Produktivitas Penumpang	109
5.4.2. Produktivitas Kendaraan	111
5.4.3. Kapasitas Angkutan Penyeberangan	112
5.4.4. <i>Load Factor</i> Angkutan Penyeberangan	114
5.4.5. Peramalan Produktivitas Angkutan.....	116
5.4.6. <i>Sailing Time</i> (Waktu Berlayar).....	118
5.4.7. <i>Round Trip Time</i> (RTT).....	119
5.4.8. Kemampuan Trip	119
5.4.9. Frekuensi Keberangkatan Kapal.....	120
5.4.10. <i>Headway</i>	120
5.4.11. Kebutuhan Kapal	121
5.4.12. Pola Operasi dan Penjadwalan Angkutan Penyeberangan	121
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	125

6.1. Kesimpulan.....	126
6.2. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN	131