



**PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN
PENYEBERANGAN PADA KMP TAO TOBA I LINTAS
AJIBATA – TOMOK PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

DIAJUKAN OLEH:

BESTY SINAMBELA

NOTAR : XXVIII.10.05

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT
BEKASI
2024**

**PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN
PENYEBERANGAN PADA KMP TAO TOBA I LINTAS
AJIBATA – TOMOK PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian Program Studi
Transportasi Darat Sarjana Terapan
Guna Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan Transportasi



DIAJUKAN OLEH :

BESTY SINAMBELA

NOTAR : XXVIII.10.05

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT
BEKASI
2024**

SKRIPSI
PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN
PENYEBERANGAN PADA KMP TAO TOBA I LINTAS
AJIBATA – TOMOK PROVINSI SUMATERA UTARA

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

BESTY SINAMBELA
NOTAR : XXVIII.10.05

Telah Disetujui Oleh :

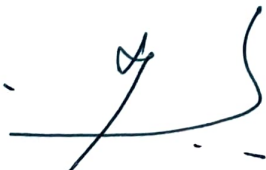
PEMBIMBING I



WISNU HANDOKO, SE., M.Si

Tanggal : 2024

PEMBIMBING II



AHYANI, S.T., M.T

Tanggal : 2024

SKRIPSI

PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN PADA KMP TAO TOBA I LINTAS AJIBATA – TOMOK PROVINSI SUMATERA UTARA

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan
Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat
Oleh :

BESTY SINAMBELA

NOTAR : XXVIII.10.05

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 25 JUNI 2024
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Pembimbing I


WISNU HANDOKO, SE., M.Si
NIP : 19640306 199103 1 001

Tanggal : 2024

Pembimbing II


AHYANI, S.T., M.T
NIP : 19810210 200812 1 002

Tanggal : 2024

JURUSAN SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
BEKASI, 2024

SKRIPSI
PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN
PENYEBERANGAN PADA KMP TAO TOBA I LINTAS
AJIBATA – TOMOK PROVINSI SUMATERA UTARA

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

BESTY SINAMBELA

NOTAR : XXVIII.10.05

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 25 JUNI 2024
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

DEWAN PENGUJI


R. CAESARIO BOING RACHMAT
RAHARJO, S.SI.T., M.T.
NIP. 19880330 201012 1 006


AZHAR HERMAWAN RIYANTO,
S.ST., MT.
NIP. 19881013 201012 1 003

MENGETAHUI,
KETUA PROGRAM STUDI
SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT


YUANDA PATRIA TAMA, S.ST., MT
NIP. 19871103 201012 1 005

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : BESTY SINAMBELA

Notar : XXVIII.10.05

Tanda Tangan : 

Tanggal : JULI 2024

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BESTY SINAMBELA
Notar : XXVIII.10.05
Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Darat
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

"PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN PADA KMP TAO TOBA I LINTAS AJIBATA – TOMOK PROVINSI SUMATERA UTARA"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada Tanggal : 29 Juli 2024
Yang Menyatakan


03ALX289128020

BESTY SINAMBELA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis hanturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Peningkatan Pelayanan Angkutan Penyeberangan Pada KMP. Tao Toba I Lintas Ajibata – Tomok Provinsi Sumatera Utara”** yang merupakan syarat dalam menyelesaikan studi Diploma IV Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat. Penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan sesuai target atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu, Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi doa dan dukungan;
2. Direktur dan Para Struktural di Lingkungan Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD;
3. Kepala KSOPP Danau Toba yang telah memberikan izin untuk dapat melaksanakan penelitian di Pelabuhan Ferry KMP. Tao Toba Ajibata;
4. Bapak Yuanda Patria Tama, S.SiT, MT sebagai Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat;
5. Bapak Wisnu Handoko, SE., M.Si dan Bapak Ahyani, S.T., M.T sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan terkait penulisan skripsi ini;
6. Rekan-rekan Taruna/i Ekstensi Angkatan XXVIII PTDI-STTD;
7. Seluruh pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Bekasi, 29 Juli 2024

Penulis

BESTY SINAMBELA

NOTAR: XXVIII1005

ABSTRAK

Pelabuhan Ferry KMP. Tao Toba Ajibata merupakan Pelabuhan yang melayani rute penyeberangan sepanjang 5,6 mil, melayani sebanyak 12 trip keberangkatan dan terdapat dua kapal yang terdaftar, yaitu KMP. Tao Toba I dan KMP. Tao Toba II. Dari 2 kapal tersebut, KMP. Tao Toba I telah melaksanakan docking selama ± 1 tahun, namun berdasarkan observasi di lapangan masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, sehingga diperlukan identifikasi terkait kebutuhan pelayanan prioritas utama dan penentuan pola operasi kapal yang optimal pada Pelabuhan Penyeberangan KMP. Tao Toba Ajibata.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tingkat kesesuaian pelayanan KMP. Tao Toba I berdasarkan PM 62 Tahun 2019. Kemudian, dilakukan analisis kebutuhan pelayanan prioritas utama berdasarkan persepsi pengguna jasa dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas, *Importance Performance Analysis* dan GAP analysis. Setelah itu dilakukan perencanaan pola operasi untuk 5 tahun akan datang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian pelayanan KMP. Tao Toba I berdasarkan PM. 62 Tahun 2019 sebesar 61,69% dan terdapat 8 atribut yang menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan pelayanannya antara lain ketersediaan fasilitas keselamatan (*life jacket*, sprinkler, petunjuk evakuasi, titik kumpul evakuasi), ketersediaan fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan (petunjuk jalur evakuasi, alat *lashing*), informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan, jarak antara salah satu sisi kendaraan sekurang-kurangnya 60 cm, jarak antara muka dan belakang masing-masing kendaraan adalah 30 cm, ketersediaan tempat duduk penumpang dengan ukuran paling sedikit lebar 50 cm dan panjang 50 cm, lebar tangga paling sedikit 100 cm, untuk kendaraan yang sisi sampingnya bersebelahan dengan dinding kapal, berjarak 60 cm dihitung dari lapisan dinding dalam atau sisi luar gading-gading (*frame*). Hasil analisis perencanaan pola operasi 5 tahun akan datang didapatkan bahwa perlu adanya penambahan 1 kapal, frekuensi trip dari 12 trip/ hari menjadi 20 trip/ hari, kemampuan kapal 6 trip/ hari dan waktu operasi kapal di Pelabuhan 960 menit.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan, *importance performance analysis*, GAP analysis, pola operasi

ABSTRACT

Lake port of KMP Tao Toba in Ajibata is a special port that serves a 5.6 mile crossing route for 12 departure trips of 2 (two) registered ships: KMP Tao Toba I and KMP Tao Toba II. Of those two ships, KMP Tao Toba I has been docking for a year, however based on the observation in practice, there are still some services not in lines with the regulation of the Minister of Transportation No. 62 of 2019 related to the Minimum Service Standards of Ferry Transportation. This kind of not-so-good service, in turn, affects the users satisfaction that demands a specific identification in accordance with the main priority services and the decision of an optimal ship operational pattern in the lake port of KMP Tao Toba in Ajibata.

The analysis method utilized in this research is suitability level analysis of KMP Tao Toba services based on the regulation of the Minister of Transportation No. 62 of 2019. The writer also conducted a need analysis of the main priority service based on the perception of service users through Validity and Reliability Test, Importance Performance Analysis, and GAP Analysis. These test and analysis assisted the writer to draw a plan of operating pattern for the next 5 years. The result of this research indicated that the suitability level of service of KMP Tao Toba I in accordance with the regulation of the Minister of Transportation No. 62 of 2019 is 61.69%. The writer also found 8 main priority attributes to be improved i.e., the availability of life facilities (life jacket, sprinkler, evacuation instruction, evacuation gathering point), the availability of vehicle loading safety facilities (evacuation route direction, lashing equipment), the information of safety and health information, the distance between one of the vehicle sides is at least 60 cm, the distance between the front and rear part of each vehicle is 30 cm, the availability of passenger seats with a minimum width of 50 cm and a length of 50 cm, the width of the stairs is at least 100 cm, for vehicles whose sides are adjacent to the ship's wall, a distance of 60 cm is calculated from the inner wall layer or the outer side of the tusks on the ship (frame).

The results of the analysis of the planning of operating patterns for the next 5 years showed that it was necessary to add 1 more ship, the trip frequency from 12 trips/ day should be added to 20 trips/ day, the ship's capacity should be 6 trips /day and the ship's operating time at the port should be increased to 960 minutes.

Key words: *Minimum Service Standards of Ferry Transport, Importance Performance Analysis, GAP Analysis, Operating Pattern*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR RUMUS	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Maksud dan Tujuan.....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB II Gambaran Umum	6
2.1 Kondisi Transportasi	6
2.1.1 Pola Jaringan Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan	6
2.1.2 Sarana Transportasi	7
2.1.3 Prasarana Transportasi Penyeberangan.....	10
2.1.4 Produktivitas Angkutan Penyeberangan.....	11
2.1.5 Jadwal Operasi Angkutan Penyeberangan	15
2.2 Kondisi Wilayah Kajian.....	15
2.2.1 Kondisi Geografis	15

2.2.2	Batas Administrasi.....	16
2.2.3	Kependudukan.....	17
2.2.4	Perekonomian.....	18
BAB III KAJIAN PUSTAKA		20
3.1.	Angkutan Penyeberangan	20
3.2.	Kapal Motor Penyeberangan	20
3.3.	Lintas Ajibata - Tomok.....	21
3.4.	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan	22
3.5.	Pintu Rampa (<i>Ramp Door</i>)	28
3.6.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	28
3.7.	Pola Operasi	29
3.8.	Pengikatan Kendaraan di Kapal (<i>Lashing</i>).....	29
BAB IV METODE PENELITIAN		33
4.1.	Desain Penelitian	33
4.1.1.	Alur Pikir Penelitian	33
4.1.2.	Bagan Alir Penelitian	34
4.2.	Sumber Data	36
4.3.	Teknik Pengumpulan Data	36
4.3.1.	Pengumpulan Data Primer	36
4.3.2.	Pengumpulan Data Sekunder	37
4.3.3.	Studi Kepustakaan	37
4.4.	Teknik Analisis Data	38
4.4.1.	Analisis Tingkat Kesesuaian Pelayanan KMP. Tao Toba I Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal	38
4.4.2.	Analisis Kebutuhan Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa	38

4.4.3. Analisis Perencanaan Pola Operasi Angkutan Penyeberangan.....	41
4.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian	43
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH.....	45
5.1. Analisis Tingkat Kesesuaian Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal	45
5.1.1. Penyajian Data Kondisi Eksisting	45
5.1.2. Analisis Persentase Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan	64
5.2. Analisis Kebutuhan Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa	70
5.2.1. Penentuan Besaran Sampel.....	70
5.2.2. Pemberian Kode Atribut.....	71
5.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
5.2.4. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	74
5.3. Analisis Perencanaan Pola Operasi Angkutan Penyeberangan.....	82
5.3.1. Analisis Prediksi Pertumbuhan Penumpang dan Kendaraan	82
5.3.2. Analisis <i>Load Factor</i> Tahunan.....	87
5.3.3. Analisis Frekuensi Kapal.....	91
5.3.4. Analisis <i>Sailing Time</i> (Waktu Layar)	91
5.3.5. Analisis <i>Lay Over Time</i>	92
5.3.6. <i>Round Trip Time</i>	92
5.3.7. Kemampuan Trip	92
5.3.8. Kebutuhan Kapal.....	93
5.3.9. <i>Headway Time</i>	93
5.4. Usulan Pemecahan Masalah	94
5.4.1. Usulan Pemecahan Masalah Peningkatan Pelayanan pada KMP. Tao Toba I.....	94

5.1.1 Usulan Pemecahan Masalah Pengoperasian Kapal 5 Tahun Mendatang	105
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
6.1 Kesimpulan.....	107
6.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Karakteristik KMP. Tao Toba I.....	8
Tabel II. 2	Karakteristik KMP. Tao Toba II	9
Tabel II. 3	Produktivitas Keberangkatan Tahun 2020 - 2023.....	11
Tabel II. 4	Produktivitas Kedatangan Tahun 2020 - 2023	12
Tabel II. 5	Produktivitas Keberangkatan Selama 1 Bulan	13
Tabel II. 6	Produktivitas Kedatangan Selama 1 Bulan	14
Tabel II. 7	Produktivitas Keberangkatan Selama Angkutan Lebaran	14
Tabel II. 8	Produktivitas Kedatangan Selama Angkutan Lebaran	15
Tabel II. 9	Jadwal Operasi di Pelabuhan Ferry KMP. Tao Toba Ajibata.....	15
Tabel II. 10	Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Toba	16
Tabel II. 11	Batas Wilayah Kabupaten Toba	16
Tabel II. 12	Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Toba	17
Tabel II. 13	Penduduk Menurut Kelompok Umur di Kabupaten Toba.....	18
Tabel II. 14	PDRB Atas Dasar Konstan Menurut Lapangan Usaha di Kabupaten Toba Tahun 2019 - 2023	19
Tabel IV. 1	Jenis Data yang Dibutuhkan.....	36
Tabel IV. 2	Cara Pengumpulan Data Primer.....	37
Tabel IV. 3	Jadwal Penelitian	44
Tabel V. 1	Informasi Keselamatan dan Kesehatan	45
Tabel V. 2	Fasilitas Keselamatan.....	46
Tabel V. 3	Fasilitas Kesehatan	47
Tabel V. 4	Informasi dan Himbauan.....	48
Tabel V. 5	Fasilitas Keselamatan Pemuatan Kendaraan.....	50

Tabel V. 6 Fasilitas Keamanan	51
Tabel V. 7 Petugas Keamanan	51
Tabel V. 8 Informasi Gangguan Keamanan	51
Tabel V. 9 Fasilitas Keamanan	52
Tabel V. 10 Lampu Penerangan	52
Tabel V. 11 Lantai Geladak	52
Tabel V. 12 Fasilitas Keamanan Pada Ruang Mesin	53
Tabel V. 13 Ruang Penumpang Ekonomi Reguler	54
Tabel V. 14 Ruang Penumpang Non Ekonomi Reguler	55
Tabel V. 15 Toilet Reguler	56
Tabel V. 16 Musholla	57
Tabel V. 17 Ruang Menyusui Reguler	57
Tabel V. 18 Dapur/Kantin/Kafetaria	57
Tabel V. 19 Kondisi Fisik Kapal	58
Tabel V. 20 Informasi Pelayanan	58
Tabel V. 21 Fasilitas Layanan Penumpang Reguler	59
Tabel V. 22 Fasilitas Bagasi Penumpang	59
Tabel V. 23 Gang/ Jalan	59
Tabel V. 24 Lebar Tangga	60
Tabel V. 25 Fasilitas Bongkar Muat	60
Tabel V. 26 Ruang Geladak Kapal	61
Tabel V. 27 Fasilitas bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	63
Tabel V. 28 Jadwal Operasi	63
Tabel V. 29 Kecepatan Dinas Kapal	64
Tabel V. 30 Kesesuaian Standar Pelayanan Penumpang	64

Tabel V. 31 Kesesuaian Standar Pelayanan Pemuatan Kendaraan	68
Tabel V. 32 Kesesuaian Standar Pelayanan Pengoperasian Kapal	70
Tabel V. 33 Kode Atribut Pelayanan Pengguna Jasa KMP. Tao Toba I.....	71
Tabel V. 34 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel V. 35 Nilai R Tabel	73
Tabel V. 36 Uji Reliabilitas	74
Tabel V. 37 Skor Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan.....	75
Tabel V. 38 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepentingan Pelayanan....	77
Tabel V. 39 Hasil Analisis GAP dalam Kuadran I.....	79
Tabel V. 40 Hasil Analisis GAP dalam Kuadran II.....	80
Tabel V. 41 Hasil Analisis GAP dalam Kuadran III.....	80
Tabel V. 42 Hasil Analisis GAP dalam Kuadran IV	81
Tabel V. 43 Produktivitas dan Kenaikan Penumpang 4 Tahun Terakhir	82
Tabel V. 44 Produktivitas dan Kenaikan Kendaraan 4 Tahun Terakhir	84
Tabel V. 45 Jenis Kendaraan Per Golongan	85
Tabel V. 46 Perbandingan Produktivitas Eksisting dengan Hasil Peramalan.....	87
Tabel V. 47 Kapasitas Terpakai Penumpang Tahunan.....	87
Tabel V. 48 Produktivitas Keberangkatan Kendaraan Tahun 2020 - 2023	89
Tabel V. 49 Produktivitas Kedatangan Kendaraan Tahun 2020 - 2023.....	89
Tabel V. 50 Kapasitas Tersedia Penumpang dan Kendaraan.....	90
Tabel V. 51 <i>Sailing Time</i> Lintas Ajibata - Tomok	91
Tabel V. 52 <i>Layover Time</i> Lintas Ajibata - Tomok	92
Tabel V. 53 <i>Round Trip Time</i>	92
Tabel V. 54 Jumlah Alat Pengikat Kendaraan yang Dibutuhkan	97
Tabel V. 55 Rekomendasi Peningkatan Aspek Keselamatan	98

Tabel V. 56 Rekomendasi Peningkatan Aspek Keamanan.....	101
Tabel V. 57 Rekomendasi Peningkatan Pada Aspek Kenyamanan	102
Tabel V. 58 Rekomendasi Peningkatan Pada Aspek Kemudahan/ Keterjangkauan	104
Tabel V. 59 Jadwal Rencana Operasional Kapal	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Jaringan Angkutan Penyeberangan Lintas Ajibata – Tomok	7
Gambar II. 2	KMP. Tao Toba I	8
Gambar II. 3	KMP. Tao Toba II	9
Gambar II. 4	Lokasi Pelabuhan Ferry KMP. Tao Toba Ajibata	11
Gambar II. 5	Peta Administrasi Kabupaten Toba	17
Gambar III. 1	Grafik Kuadran IPA	29
Gambar III. 2	<i>Rope Automobile Tiedown</i>	31
Gambar III. 3	<i>Ratchet Strap Assembly</i>	31
Gambar III. 4	Ganco	31
Gambar III. 5	Ganco 2	32
Gambar III. 6	<i>Trunbuckle</i>	32
Gambar III. 7	Ganco 3	32
Gambar IV. 1	Bagan Alir Penelitian	35
Gambar V. 1	Diagram Kartesius Pelayanan KMP. Tao Toba I	78
Gambar V. 2	Kuadran <i>Importance Performance</i> Pelayanan KMP. Tao Toba I..	78
Gambar V. 3	<i>Design</i> dan Contoh Video Informasi Keselamatan di Kapal	95
Gambar V. 4	<i>Sprinkler</i>	96
Gambar V. 5	Petunjuk Jalur Evakuasi Pada Pelayanan Penumpang	96
Gambar V. 6	Titik Kumpul Evakuasi	96
Gambar V. 7	Petunjuk Jalur Evakuasi Pada <i>Car Deck</i>	96
Gambar V. 8	Barisan Kendaraan Wajib <i>Lashing</i>	97
Gambar V. 9	Jarak Antara Salah Satu Sisi Kendaraan	100
Gambar V. 10	Jarak Antara Muka dan Belakang Masing-Masing Kendaraan .	100

Gambar V. 11 Kendaraan yang Sisi Sampingnya Bersebelahan dengan Dinding Kapal.....	101
Gambar V. 12 <i>Design</i> Tempat Duduk Penumpang	102
Gambar V. 13 <i>Design</i> Rencana Tangga KMP. Tao Toba I	104

DAFTAR RUMUS

Rumus IV. 1 Persentase Kesesuaian.....	38
Rumus IV. 2 Jumlah Sampel.....	39
Rumus IV. 3 Uji Validitas.....	39
Rumus IV. 4 Uji Reliabilitas	40
Rumus IV. 5 Kualitas Pelayanan Penumpang	40
Rumus IV. 6 Tingkat Kesesuaian Responden.....	41
Rumus IV. 7 Nilai Indikator Kinerja Pelayanan (Kepuasan)	41
Rumus IV. 8 Nilai Indikator Harapan (Kepentingan).....	41
Rumus IV. 9 Jumlah Perjalanan di Masa Datang.....	41
Rumus IV. 10 Frekuensi Keberangkatan Kapal.....	42
Rumus IV. 11 Waktu Perjalanan	42
Rumus IV. 12 <i>Round Trip Time</i>	43
Rumus IV. 13 Kemampuan Trip.....	43
Rumus IV. 14 Jumlah Kapal	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. <i>Layout</i> Kapal KMP. Tao Toba I	114
Lampiran II. <i>Bridge Deck</i> dan <i>Wheel House</i> Eksisting	115
Lampiran III. Desain Rencana <i>Bridge Deck</i> dan <i>Wheel House</i>	116
Lampiran IV. Eksisting <i>Main Deck</i> atau Geladak Kendaraan.....	117
Lampiran V. Design Rencana <i>Main Deck</i> atau <i>Geladak Kendaraan</i>	118
Lampiran VI. Hasil Nilai Kinerja (Kepuasan) Pengguna Jasa	119
Lampiran VII. Hasil Nilai Harapan (Kepentingan) Pengguna Jasa	123
Lampiran VIII. Formulir Survey Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Jasa Pada Pelayanan di KMP. Tao Toba I.....	127
Lampiran IX. Formulir Survey Penilaian Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan	130
Lampiran X. Formulir Survey Penilaian Standar Pelayanan Pemuatan Kendaraan Angkutan Penyeberangan	134
Lampiran XI. Formulir Survey Penilaian Standar Pelayanan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan	135
Lampiran XII. Kartu Asistensi Skripsi	136
Lampiran XIII. Hasil Pengecekan Plagiasi Turnitin	150