

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
RINGKASAN.....	iv
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING UNTUK TESIS.....	vii
LEMBAR PERNYATAAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Telaah Pustaka	12
2.1.1 Pengertian Pelabuhan atau Terminal	12
2.1.2 Layanan kepelabuhanan	15
2.1.3 Layanan Fungsi Marine	19
2.2 Kualitas Layanan	26
2.2.1 Pengertian Kualitas layanan	26
2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	29
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.1 Pengertian Kepuasan pelanggan.....	31
2.3.2 Cara mengukur Kepuasan Pelanggan	31
2.4 <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....	34
2.5 Kerangka Analisis.....	41

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	43
	3.1 Pendekatan Penelitian.....	43
	3.2 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
	4.1 Gambaran Umum Terminal Bahan Bakar Minyak Tg. Uban	54
	4.1.1 Lokasi dan sejarah Terminal Bahan Bakar Minyak Tg. Uban	54
	4.1.2 Fungsi Marine Tanjung Uban.....	56
	4.1.3 Fasilitas Pelabuhan TBBM Tg Uban.....	58
	4.2 Profil Responden	61
	4.2.1 Karakteristik Responden.....	61
	4.2.1.1 Jenis kelamin.....	61
	4.2.1.2 Usia	62
	4.2.1.3 Jabatan Responden.....	62
	4.3 Analisis Data.....	63
	4.4 Customer <i>Satisfaction Index</i> Fungsi Marine TBBM Tg Uban	63
	4.5 Analisis Kepentingan dan Kinerja (IPA).....	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
	5.1 Kesimpulan	80
	5.2 Saran	80
	DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Sasaran Dan Manfaat Keunggulan Layanan	26
Tabel 3.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	47
Tabel 3.2 Definisi Operasional	51
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan Responden pada Atribut Pelayanan Fungsi Marine TBBM Tg. Uban	64
Tabel 4.2 Tingkat kinerja Fungsi Marine TBBM Tg Uban Berdasarkan Presepsi Responden	65
Tabel 4.3 <i>Weight Factor dan Weight Score</i> Indikator Layanan Fungsi Marine TBBM Tg uban.....	75

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1	Peran Marine Di Dalam Pola Supply Chain	2
Gambar 1.2	Pola Distribusi BBM dari TBBM Tanjung Uban	3
Gambar 1.3	Terminal BBM Pertamina Tanjung Uban	4
Gambar 2.1	Terminal Minyak.....	13
Gambar 2.2	Proses alur Kedatangan Kapal.	16
Gambar 2.3	Posisioning Marine dalam pola suplai Bahan Bakar Minyak	19
Gambar 3.1	Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i>	49
Gambar 4.1	Overview Tersus Migas Tanjung Uban	55
Gambar 4.2	Struktur organisasi Fungsi Marine TBBM Tg. Uban.....	56

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik. 4.1 Jenis Kelamin Responden	61
Grafik 4.2 Usia Responden.....	62
Grafik 4.3 Jabatan Responden	62