

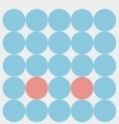
DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	2
Tujuan Penelitian	2
Manfaat Penelitian	3
Ruang Lingkup Penelitian	3
2 TINJAUAN PUSTAKA	4
Konsep Pelabuhan Daratan (<i>Dry Port</i>)	4
Transportasi Antarmoda/Multimoda	5
Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI)	8
Sistem Logistik Nasional (SISLOGNAS)	9
Aspek-Aspek <i>Logistic Performance Index</i> (LPI)	10
Freight Forwarding	11
Konsep Jasa	13
Kajian Penelitian Terdahulu	16
Kerangka Pemikiran	17
3 METODE PENELITIAN	19
Lokasi dan Waktu	19
Rancangan Penelitian	19
Pendekatan Penelitian	21
Jenis dan Sumber Data	21
Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	22
Deskripsi dan Pengukuran Variabel	22
Evaluasi Kinerja/Kepuasan	23
Konsep Servqual	23
<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	26
<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	29
Analisis SWOT	30
Analisis Lingkungan Internal (IFE)	31
Analisis Lingkungan Eksternal (EFE)	31
Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal (IE)	31
Matriks TOWS/SWOT	33
Matriks QSPM (<i>Quantitative Strategy Planning Matrix</i>)	35
Validitas Instrumen	36
Reliabilitas Instrumen	36
4 HASIL DAN PEMBAHASAN	37
Gambaran Umum Cikarang Dry Port	37
Kelebihan dari CDP	38
Hasil Penelitian	39
Analisis Servqual	40
Variabel Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	40



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015



MB-IPB
 Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
 Institut Pertanian Bogor

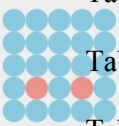
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

**DAFTAR ISI (lanjutan)**

Uji Validitas dan Relibilitas	44
Uji Validitas	44
Uji Reliabilitas	44
Kuadran Importance Performance Grid	44
Customer Satisfaction Index	46
Analisis Gap	48
Analisis TOWS atau SWOT	50
Perhitungan Bobot dan Rating Matriks IFE	52
Perhitungan Bobot dan Rating Matriks EFE	52
Uji Validitas dan Relibilitas	53
Uji Validitas Matriks Evaluasi Eksternal	53
Uji Validasi Matriks Evaluasi Internal	54
Uji Reliabilitas	55
Analisis Internal dan Analisis Eksternal Final	55
Perhitungan Bobot dan Rating Matriks IFE Final	55
Perhitungan Bobot dan Rating Matriks EFE Final	56
Internal-Eksternal (IE) Matrix	57
Matriks TOWS atau SWOT	58
<i>Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)</i>	59
5 SIMPULAN DAN SARAN	60
Simpulan	60
Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
RIWAYAT HIDUP	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Peringkat LPI Indonesia	11
Tabel 2 Kajian Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	30
Tabel 4 Matriks TOWS/SWOT	33
Tabel 5 Kategori Dari Validitas Instrumen	36
Tabel 6 Kategori Koefisien Reliabilitas	37
Tabel 7 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Terhadap 33 Variabel Jasa Pelayanan di KPPT Cikarang <i>Dry Port</i>	42
Tabel 8 Rata-Rata Kepuasan Perusahaan Terhadap 33 Variabel Jasa Pelayanan di KPPT Cikarang <i>Dry Port</i>	43
Tabel 9 <i>Customer Satisfaction Index</i> Pelayanan di KPPT Cikarang <i>Dry Port</i>	46
Tabel 10 Selisih (Gap) Variabel dan Dimensi Kualitas Jasa pada Pelayanan di KPPT Cikarang <i>Dry Port</i>	49
Tabel 11 Tabel Matriks Evaluasi Internal	52
Tabel 12 Matriks Evaluasi Eksternal	52



DAFTAR TABEL (lanjutan)

Tabel 13 Validitas Item Matriks Evaluasi Eksternal Tahap Pertama	53
Tabel 14 Matriks Evaluasi Eksternal Tahap ke dua	53
Tabel 15 Matriks Evaluasi Eksternal Tahap ke Tiga	54
Tabel 16 Validitas Item Matriks Evaluasi Internal Tahap Pertama	54
Tabel 17 Validitas item Matriks Evaluasi Internal Tahap Kedua	55
Tabel 18 Tabel Matriks Evaluasi Internal	56
Tabel 19 Matriks Evaluasi Eksternal	56
Tabel 20 <i>Quantitative Strategic Planning Matrix</i> (QSPM)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Proses Pergerakan Transportasi Multimoda	6
Gambar 2 Konsep integrasi antarmoda untuk efisiensi logistik nasional	7
Gambar 3 Peran Sislognas dan MP3EI dalam Pembangunan Ekonomi Nasional	9
Gambar 4 Jaringan Sistem Logistik Nasional	10
Gambar 5 Kerangka Penelitian	18
Gambar 6 Konsep Perancangan Pelaksanaan Penelitian	20
Gambar 7 Diagram Kesenjangan Antara Persepsi Pelayanan dan Pelayanan yang diharapkan Konsumen	23
Gambar 8 Model Konseptual Servequal	25
Gambar 9 <i>Matrix Importance Performance Analysis</i>	26
Gambar 10 Matriks Internal Eksternal (IE)	32
Gambar 11 Analisis TOWS/SWOT	34
Gambar 12 Aktifitas CDP dalam Mengurangi Kongesti	38
Gambar 13 Lokasi CDP yang Berdekatan dengan Kawasan Industri	38
Gambar 14 Hasil Kuesioner Penyedia Jasa yang sedang/tidak menggunakan Jasa Pengiriman Lewat <i>Dry Port</i>	39
Gambar 15 Kuadran <i>Importance Performance Grid</i> Variabel Jasa pada Pelayanan	44
Gambar 16 Posisi Perusahaan Menurut Matriks Internal Eksternal (IE)	57
Gambar 17 Posisi Perusahaan Menurut Diagram Analisis TOWS/SWOT	58

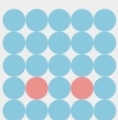
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	68
Lampiran 2 Data Sekunder	76
Lampiran 3 Jumlah Industri Tangerang dan Bogor	77
Lampiran 4 Perbandingan Pelabuhan Tanjung Priok dengan Cikarang <i>Dry Port</i>	77
Lampiran 5 Data sarana, prasarana dan fasilitas di Cikarang <i>dry port</i>	79
Lampiran 6 Rekap Kuesioner	81
Lampiran 7 Grafik Hasil Olahan Kuesioner	91



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
 2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

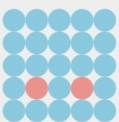


DAFTAR LAMPIRAN (lanjutan)

Lampiran 8 Rekap Nilai Rata-Rata Kepuasan dan Kepentingan dan GAP	95
Lampiran 9 Tingkat Kesenjangan GAP	96
Lampiran 10 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan	97
Lampiran 11 Rekap Responden TOWS/SWOT	98
Lampiran 12 Perhitungan Bobot TOWS/SWOT	100
Lampiran 13 Uji Validitas dan Reliabilitas SWOT	102
Lampiran 14 Bobot SWOT Setelah Validitas dan Reliabilitas (Final)	105
Lampiran 15 Matriks TOWS/SWOT	107
Lampiran 16 Koordinat Matriks TOWS/SWOT	108
Lampiran 17 Matriks QSPM	109

© Hak cipta milik IPB, tahun 2015

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.