

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAKSI	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Pelabuhan	16
2.2.1.1 Macam-macam pelabuhan	18
2.2.1.2 Sistem Pelabuhan	24
2.2.1.3 Peran dan Fungsi Pelabuhan	24
2.2.1.4 Sarana dan Prasarana Pelabuhan	24
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	25
2.2.2.2 Definisi Jasa	26
2.2.2.3 Kualitas Pelayanan Jasa	26
2.2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	26
2.2.3 Konsep <i>Total Quality Management</i> (TQM)	27
2.2.4 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	28
2.2.4.1 Definisi QFD	28
2.2.4.2 Tahapan-Tahapan QFD	29
2.2.4.3 Tujuan QFD	29
2.2.4.4 Matriks <i>House of Quality</i> (HoQ) pada QFD	30
2.3 Kerangka Konseptual (<i>Framework</i>)	32

	Halaman
BAB III: METODE PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Unit Analisis & <i>Key Informan</i>	34
3.3.1 Unit Analisis	34
3.3.2 <i>Key Informan</i>	34
3.4 Jenis & Sumber Data	35
3.4.1 Sumber Data Primer	36
3.4.2 Sumber Data Sekunder	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Teknik Analisa Data	38
3.7 Uji Keabsahan Data	42
 BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI	 44
4.1 Deskripsi Data Penelitian	44
4.4.1 Profil Perusahaan	44
4.4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	47
4.2 Analisa Data	48
4.2.1 Coding Data Perusahaan Bongkar Muat (<i>What's</i>).....	49
4.2.1.1 Reduksi Data	49
4.2.1.2 Penyajian Data	51
4.2.1.3 Verifikasi	52
4.2.2 Coding Data Pihak Internal Departemen Pengelolaan Pelabuhan (<i>How's</i>)	53
4.2.2.1 Reduksi Data	53
4.2.2.2 Penyajian Data	55
4.2.2.3 Verifikasi	57
4.2.3 Matriks <i>House of Quality</i>	58
4.3 Interpretasi Hasil	66
4.4 Uji Keabsahan Data	68
 BAB V: SIMPULAN DAN REKOMENDASI	 72
5.1 Simpulan	72
5.2 Rekomendasi	73
 DAFTAR PUSTAKA	 74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Alokasi Kebutuhan Pupuk 2018	3
Tabel 1.2 Data kapal yang demmorage pada Januari – September 2018 ...	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Rencana & Realisasi bongkar muat tahun 2018	4
Gambar 1.2 Penyebab lamanya bongkar muat tahun 2018	5
Gambar 1.3 Proses bongkar muat di dermaga Petrokimia Gresik	7
Gambar 1.4 Data kinerja pelabuhan melalui pengukuran BOR 2018	9
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Departemen Pengelolaan Pelabuhan	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	<i>Charter Party Document</i> 76
Lampiran 2	Simulasi Konsep Matriks <i>House of Quality</i> 77
Lampiran 3	Hasil Matriks <i>House of Quality</i> (HoQ) 78
Lampiran 4	Daftar istilah-istilah penyebab <i>demmurage</i> 2018 79
Lampiran 5	Daftar nama perusahaan PBM yang bekerja di dermaga PT Petrokimia Gresik 81
Lampiran 6	Surat permohonan pengambilan pata perusahaan..... 82
Lampiran 7	Adanya komunikasi grup <i>whatsapp</i> 83
Lampiran 8	Aktivitas wawancara dengan pihak internal 84
Lampiran 9	Kegiatan <i>safety briefing</i> 85
Lampiran 10	Aktivitas wawancara dengan pihak PBM 86
Lampiran 11	Kegiatan <i>Sharing Knowledge</i> di internal pelabuhan 87
Lampiran 12	Kegiatan <i>Sharing Knowledge</i> di perusahaan 88
Lampiran 13	Daftar transkrip pertanyaan wawancara 89
Lampiran 14	Berita Acara Ujian Sidang Skripsi Semester Gasal 2018/2019. 90
Lampiran 15	Halaman Keterangan Keterangan Bebas Plagiat 91

M.FACHRUDIN SYAH, 12312027, **Optimalisasi Kualitas Layanan Perusahaan Bongkar Muat Dengan Pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD)** (studi pada Pelabuhan PT.Petrokimia Gresik), Manajemen,Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Januari, 2019

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan melakukan analisis mengenai implementasi kualitas layanan perusahaan bongkar muat di Pelabuhan PT. Petrokimia Gresik beserta usulan perbaikannya. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif deskriptif mengenai *service quality* dan *quality function deployment* (QFD). Teknik pengambilan data diperoleh dari wawancara *key informan* pihak *internal* perusahaan dan pihak perusahaan bongkar muat. Hasil analisis yang diperoleh dengan pendekatan *quality function deployment* (QFD) setelah menghubungkan dengan pendekatan *service quality* menemukan beberapa dimensi menjadi prioritas untuk ditingkatkan lebih optimal seperti; *Tangible* dengan melakukan pembersihan dermaga secara rutin dan termonitor, *Responsiveness* dengan melakukan komunikasi melalui media *whatsapp*, *Assurance* dengan melakukan pelaksanaan *safety briefing*, *safety representatif* dan *safety patrol* dalam usaha jaminan keselamatan, *Emphaty* dengan melakukan *sharing knowledge* transfer ilmu antar karyawan, *Reliability* dengan melakukan pembuatan *schedule preventive maintenance* dengan *corrective maintenance*.

Kata Kunci : *Service Quality, Quality Function Deployment.*

M. FACHRUDIN SYAH, 12312027, *Optimization Service Quality at the loading and unloading company with by apprach Quality Function Deployment study case in the Port of PT. Petrokimia Gresik., Management, Faculty of economics, Muhammadiyah University of Gresik, January, 2019*

Abstracts

This study aims to analyze the implementation of the quality of service at the loading and unloading company at the Port of PT. Petrokimia Gresik with suggestions for improvement. The analytical method used in this study is descriptive qualitative regarding service quality and quality function deplyment (QFD). Data retrieval techniques come from interviews with key informants from internal companies and loading and unloading companies. The results of the analysis of the quality function deployment (QFD) method found several dimensions of service quality to be priority improvements, such as; Tangible with routine cleaning and monitoring, Responsiveness with whatsapp communication media, Assurance with safety briefings, safety representatives and safety patrols in the safety guarantee business, Emphaty by sharing knowledge transfer between employees, Reliability by making a preventive maintenance schedule with corrective maintenance.

Keyword : Service Quality, Quality Function Deployment.