

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6

BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Pengendalian.....	7
2.1.1. Pengertian Pengendalian.....	7

2.1.2. Asas-Asas dan Langkah-langkah Pengendalian	10
2.1.3. Metode, Jenis dan Sifat dan waktu pengendalian	17
2.1.3.1. Metode Pengendalian.....	17
2.1.3.2. Jenis-jenis Pengendalian	18
2.1.3.3. Sifat-Sifat dan Waktu Pengendalian.....	20
2.1.4. Cara-Cara Pengendalian.....	21
2.1.5. Macam-Macam Pengendalian.....	23
2.2. Pengertian Pelayanan	24
2.2.1. Karakteristik Pelayanan	25
2.2.2. Klafikasi Pelayanan.....	26
2.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.3. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	38
3.2. Metode Penelitian	39
3.3. Sumber Pengumpulan Data	39
3.4. Devinisi Operasional Variabel	40
3.5. Populasi Dan Sampel Penelitian	42
3.6. Metode Analisis Data	44

3.6.1. Pengujian Validasi Alat Ukur Penelitian (Keterukuran / Akurasi)	45
3.6.2. Pengujian Reabilitas	46
3.6.3. Uji Reliabilitas	47
3.7. Lokasi dan Waktu Penelitian	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Keadaan Georafis	51
4.1.1. Kondisi Fisik Pulau Ternate	51
4.1.2. Geomorfologi	51
4.2. Uji Validasi dan Reliabilitas.....	52
4.2.1. Uji Validitas	53
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	54
4.3. Analisis Deskriptif Pengendalian oleh Dinas Perhubungan Kota Ternate	56
4.3.1. Dimensi Menentukan Standar-standar Dasar Pengendalian	56
4.3.2. Dimensi Mengukur Pelaksanaan atau Hasil yang Telah Dicapai	59
4.3.3. Dimensi Membandingkan Pelaksanaan atau Hasil Dengan Standar Menentukan Penyimpangan Bila Perlu	62
4.3.4. Dimensi Melakukan Tindakan Perbaikan	67

4.4. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Bagi Masyarakat di Kota Ternate	71
4.4.1. Dimensi <i>Tangibles</i> (Berwujud)	71
4.4.2. Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	74
4.4.3. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Tanggung Jawab)	78
4.4.4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	83
4.4.5. Dimensi <i>Empathy</i> (Perhatian).....	87
4.5. Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Pada Dinas Perhubungan Kota Ternate.....	91
4.5.1. Uji Koefisien Rank Spearman	91
4.5.2. Koefisien Determinasi	92
4.5.3. Uji Hipotesis.....	93
4.5.4. Analisis Hasil Statistik	94
4.5.5. Pembahasan Hasil Penelitian.....	95

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	103
5.2. Saran	103
5.2.1. Saran Praktis.....	103
5.2.2. Saran Akademis	104

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN - LAMPIRAN

