



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 UIN Suska Riau.
2. Dilang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Dasar Sistem dan Informasi	9
2.2 Sejarah Singkat Perusahaan	10
2.2.1 Profil Perusahaan	10
2.2.2 Sejarah Berdirinya Perusahaan	11
2.2.3 Visi dan Misi PT. Pelindo I (Persero)	12
2.2.4 Budaya Perusahaan	13
2.2.5 Kegiatan Usaha	13

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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 UIN Suska Riau.

2.2.6	Prospek Bisnis	15
2.2.7	Kerjasama Usaha Yang Akan Dilaksanakan.....	16
2.2.8	Struktur Organisasi	16
2.2.9	Tugas dan Tanggung Jawab.....	17
2.2.10	Management.....	18
2.2.11	Wilayah Kerja	19
2.2.12	Manajemen Operasional.....	20
2.2.13	Kapal Peti Kemas (<i>Container Ship</i>).....	21
2.2.14	Pengertian Peti Kemas	21
2.2.15	Dimensi dan Ketentuan Peti Kemas.....	21
2.2.16	Jenis-Jenis Peti Kemas (<i>Container</i>)	22
2.2.17	Perlengkapan Bongkar Muat Peti Kemas	23
2.2.18	Alur Tahapan Pergerakan Petikemas di Pelabuhan ..	24
2.2.19	Manajemen Operasi Penumpukan.....	25
2.2.20	Proses Bisnis Layanan CTOS	26
2.3	Sistem Informasi CTOS	31
2.3.1	Layanan-Layanan Sistem Informasi CTOS	32
2.3.2	Keuntungan	36
2.3.3	Kekurangan	36
2.3.4	Hak Akses <i>User</i>	37
2.4	Konsep Pengukuran	39
2.5	Konsep Kualitas Layanan	40
2.5.1	Dimensi Kualitas	41
2.5.2	Layanan dan Jasa.....	43
2.5.3	Kualitas Layanan Sistem Informasi	44
2.5.4	Prioritas Perbaikan Layanan	45
2.6	Metode <i>E-Servqual</i> (<i>electronic-service quality</i>)	46
2.6.1	Dimensi <i>E-Servqual</i>	46
2.6.2	Model <i>E-Servqual</i>	48
2.6.3	Pengukuran <i>E-Servqual</i>	50
2.6.4	Perhitungan <i>E-Servqual</i>	50



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

2. Dilang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6.5	Perbedaan <i>E-Servqual</i> dan <i>Servqual</i>	53
2.7	SPSS	54
2.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
2.8	Teknik <i>Simple Random Sampling</i>	54
2.9	Populasi dan Sampel	55
2.10	Teknik Pengumpulan Data.....	56
2.11	Penelitian Terdahulu	59
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Tahap Perencanaan.....	61
3.2	Tahap Pengumpulan Data	63
3.3	Tahap Penngolahan Data.....	68
3.4	Tahap Analisa dan Pembahasan	73
3.5	Tahap Dokumentasi	73
BAB VI ANALISA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Sistem Saat Ini.....	74
4.1.1	Fungsi Sistem CTOS Pada Tiap Bagian	74
4.1.2	Identifikasi Masalah Layanan Sistem CTOS	75
4.2	Analisa Pengguna Sistem CTOS.....	76
4.3	Deskripsi Objek Penelitian.....	76
4.3.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.3.2	Responden Berdasarkan Usia.....	78
4.3.3	Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Komputer	78
4.4	Pengolahan Data.....	79
4.4.1	Uji Alat Ukur Validitas dan Reliabilitas	79
4.5	Analisa Layanan Sistem CTOS.....	84
4.5.1	Perhitungan Nilai <i>E-Servqual</i>	84
4.6	Pembahasan Layanan Sistem CTOS.....	90
4.6.1	Nilai <i>E-Servqual</i> Per Variabel	90
4.6.2	Nilai <i>E-Servqual</i> Per Dimensi.....	92
4.6.3	Analisa Nilai Total <i>E-Service Quality (TESQ)</i>	93



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 UIN Suska Riau.
2. Dilang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.6.4 Rekomendasi Perbaikan Layanan CTOS	94
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP