

**ANALISIS SWOT KUALITAS PELAYANAN JASA PT.  
ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) PELABUHAN  
KETAPANG-GILIMANUK**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**

**Oleh**

**Erlina Lestari**

**NIM. 1617011024**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

**JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2021**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

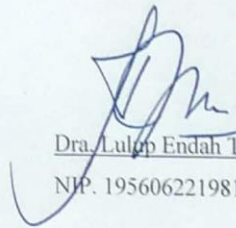
**Menyetujui**

Pembimbing I



Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198304242009121002

Pembimbing II



Dra. Lulup Endah Tripalupi, M.Pd.  
NIP. 195606221981032001

Skripsi oleh Erlina Lestari

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 18 Januari 2021

Dewan Penguji,



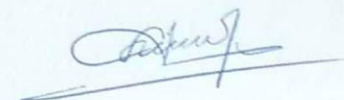
Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198304242009121002

(Ketua)



Dra. Lulus Endah Tripalupi, M.Pd  
NIP. 195606221981032001

(Anggota)



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si  
NIP. 196706261993031003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

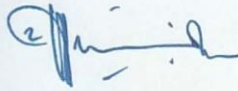
Hari : Senin

Tanggal : 18 Januari 2021

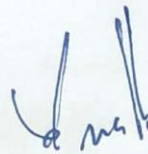
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



**Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si**  
NIP. 196810291993032001



**M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd**  
NIP. 198712112018031002



**Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si**  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Analisis SWOT Kualitas Pelayanan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 18 Januari 2021



membuat pernyataan,

Erlina Lestari  
NIM. 1617011024

## PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis SWOT Kualitas Pelayanan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. Luh Indrayani, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi atas motivasi yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini
5. Prof. Dr. Naswan Suharsono, M.Pd selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Dra. Lulup Endah Tripalupi, M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

9. Kedua orang tua bapak Muryadi dan ibu Emiliawati serta saudara saya Ahmad Nabil Purnama yang senantiasa memberikan doa, dukungan material, serta motivasi kepada penulis .
10. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2016 yang telah bersama-sama belajar dan saling mendoakan.
11. Teman berkomitmen dan sahabat terbaik saya Gatra Apriliansah, Muhammad Danial Rusaldi dan Putra Kusuma Kartika yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungannya serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 18 Januari 2021

Penulis

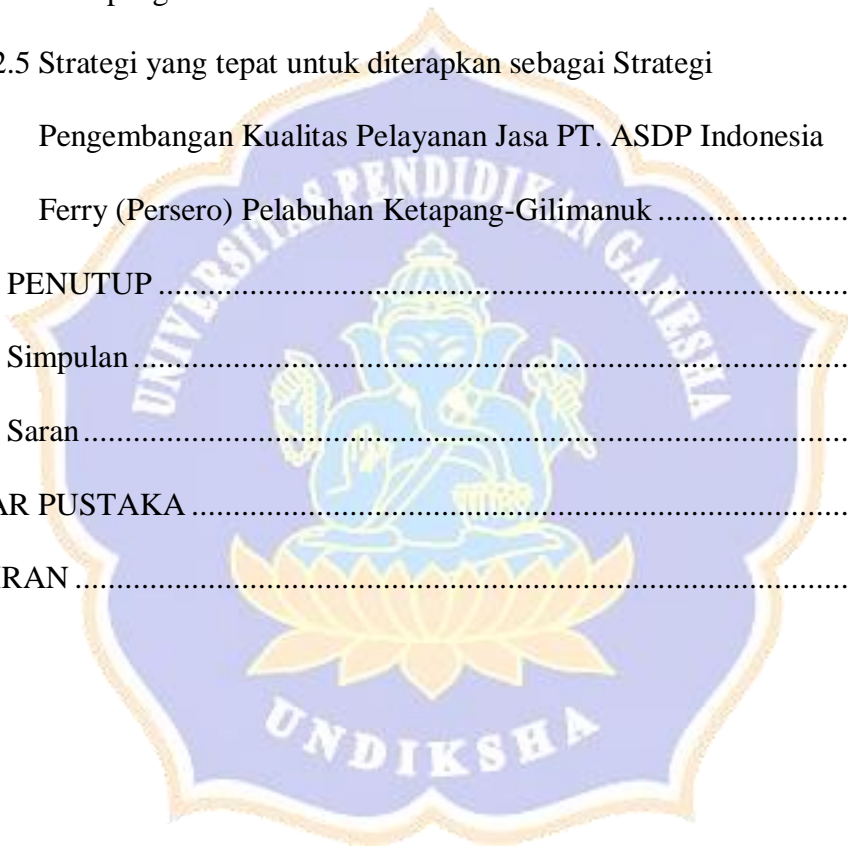
## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....	7
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN TEORI .....	10
2.1 Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan Direktur Jendral Perhubungan Laut .....	10
2.2 Pelayanan .....	11
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	11
2.3 Analisis SWOT .....	14
2.4 Matriks SWOT .....	19
2.5 Strategi Pengembangan Usaha .....	21
2.6 Penelitian Terdahulu .....	27



2.7 Kerangka Berpikir .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	33
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.3 Lokasi Penelitian .....	34
3.4 Populasi dan Sampel .....	35
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.7 Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	45
4.1.1 Kekuatan yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk.....	45
4.1.2 Kelemahan yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk.....	47
4.1.3 Peluang yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk.....	48
4.1.4 Ancaman yang dimiliki oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk.....	49
4.1.5 Strategi yang tepat untuk diterapkan sebagai Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk .....	50
4.2 Pembahasan.....	55
4.2.1 Kekuatan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan	

Ketapang-Gilimanuk.....	55
4.2.2 Kelemahan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan	
Ketapang-Gilimanuk .....	59
4.2.3 Peluang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan	
Ketapang-Gilimanuk .....	61
4.2.4 Ancaman PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Pelabuhan	
Ketapang-Gilimanuk .....	65
4.2.5 Strategi yang tepat untuk diterapkan sebagai Strategi	
Pengembangan Kualitas Pelayanan Jasa PT. ASDP Indonesia	
Ferry (Persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk .....	66
BAB V PENUTUP .....	69
5.1 Simpulan .....	69
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN .....	75



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Internal Strategic Factor Analysis Summary .....	41
Tabel 3.3 Eksternal Strategic Factor Analysis Summary .....	42
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Presentase Kekuatan ( <i>Strenght</i> ) .....	45
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Presentase Kelemahan ( <i>Weakness</i> ).....	47
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Presentase Peluang ( <i>Opportunity</i> ).....	48
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Presentase Ancaman ( <i>Threat</i> ).....	49
Tabel 4.5 Analisis Lingkungan Internal.....	50
Tabel 4.6 Analisis Lingkungan Eksternal.....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Jejak Media Sosial .....	4
Gambar 1.2 Jejak Media Sosial .....	5
Gambar 2.1 Matriks SWOT .....	20
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	32
Gambar 3.1 Matriks SWOT .....	43
Gambar 4.1 Matriks Strategi SWOT .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Daftar nama responden uji validitas dan reliabilitas.....	75
Lampiran 2. Kuesioner Uji Validitas dan Reliabilita .....	76
Lampiran 3. Data Ordinal Kuesioner Uji Validitas .....	82
Lampiran 4. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas .....	93
Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	99
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian .....	101
Lampiran 7. Responden Penelitian .....	105
Lampiran 8. Data Ordinal Kuesioner Penelitian .....	115
Lampiran 9. Dokumentasi.....	134

