

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

Oleh

Erlina Lestari NIM. 1617011024

Program Studi Pendidikan Ekonomi

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threats*) dengan menggunakan analisis SWOT pada kualitas pelayanan jasa PT. ASDP Indonesia ferry (persero) pelabuhan Ketapang-Gilimanuk. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan metode penelitian deskriptif yaitu mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa yang menggunakan jasa layanan PT. ASDP dengan sampel yang digunakan sebanyak 384 responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan observasi, kuesioner dan dokumentasi dan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian yang didapat dari menyusun analisis matriks SWOT berdasarkan IFAS yaitu total skor faktor kekuatan dikurangi dengan total skor faktor kelemahan dari kualitas pelayanan jasa PT. ASDP Pelabuhan Ketapang-Gilimanuk didapatkan hasil 1,5. Sedangkan berdasarkan EFAS skor peluang dikurangi dengan skor faktor ancaman didapatkan hasil 2,25. Hasil tersebut menggambarkan bahwa matriks strategi SWOT berada pada titik (1,5:2,25) yang berada pada posisi kuadran I yaitu strategi pertumbuhan agresif.

Kata kunci: Analisis SWOT, PT. ASDP, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the strengths (strengths), weaknesses (weaknesses), opportunities (opportunities) and threats (Threats) using a SWOT analysis on the quality of services of PT. ASDP Indonesia ferry (persero) Ketapang-Gilimanuk port. This study uses this type of research with descriptive research methods that describe the quality of services PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Ketapang-Gilimanuk Port. The population in this study

are service users who use the services of PT. ASDP with the sample used as many as 384 respondents obtained using accidental sampling technique. Data were collected by observation, questionnaires and documentation and analyzed using quantitative descriptive analysis. The results obtained from compiling a SWOT matrix analysis based on IFAS, namely the total score of the strength factor minus the total score of the weakness factors of the service quality of PT. ASDP Ketapang-Gilimanuk Port obtained 1.5 results. Meanwhile, based on EFAS, the opportunity score is reduced by the threat factor score, the result is 2.25. These results illustrate that the SWOT strategy matrix is at the point (1.5: 2.25) which is in the quadrant I position, namely the aggressive growth strategy.

Keywords: SWOT Analysis, PT. ASDP, service quality

