

# OPTIMASI KINERJA PELAYANAN PELABUHAN MENGGUNAKAN SWOT ANALYSIS

## (Studi Kasus : Pelabuhan Penyeberangan Kasipute Kabupaten Bombana)

**Nurfadilla<sup>1</sup>, Minson Simatupang<sup>2</sup>, Januar Saleh Kaimundin<sup>3</sup>, La Ode Muhamad Nurrakhmad Arsyad<sup>4</sup>, Fitriah<sup>5</sup>, Lalang<sup>6</sup>**

Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil, Program Studi Teknik Kelautan, Universitas Halu Oleo<sup>1</sup>

Dosen Jurusan Teknik Sipil, Program Studi Teknik Kelautan, Universitas Halu Oleo<sup>23456</sup>

Koresponden\*, Email: [nurfadilla041003@gmail.com](mailto:nurfadilla041003@gmail.com)

Info Artikel

*Abstract*

Diajukan  
Diperbaiki  
Disetujui

*Keywords:* Service Optimization,  
SWOT Analysis, Kasipute Port,  
Quadrant III, Transportation  
Strategy.

*The Kasipute Ferry Port is a vital Bombana-Kabaena access point facing significant challenges in infrastructure, information systems, and supporting facilities. This study aims to identify internal and external factors and formulate service optimization strategies. The method used is SWOT Analysis, supported by IFAS and EFAS Matrices. The IFAS Matrix calculation results show a total internal score of -0.88, dominated by weakness factors. Based on the final IFAS-EFAS scores, the strategic position of Kasipute Port is in Quadrant III (Turn Around Strategy), indicating the necessity for aggressive internal improvements to overcome weaknesses and threats. The recommended optimization strategies focus on digital innovation (e.g., e-ticketing) for budget efficiency, establishing a partnership office for strategic alliances, and standardization of HR training to enhance service quality. This research contributes to the strategic planning of ferry ports.*

**Abstrak**

Kata kunci: Optimalisasi Kinerja,  
SWOT Analysis, Pelabuhan  
Kasipute, Kuadran III, Strategi  
Transportasi.

Pelabuhan Penyeberangan Kasipute adalah akses vital Bombana-Kabaena yang menghadapi tantangan signifikan pada keterbatasan infrastruktur, sistem informasi, dan fasilitas penunjang. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal serta merumuskan strategi optimalisasi pelayanan. Metode yang digunakan adalah SWOT Analysis, didukung Matriks IFAS dan EFAS. Hasil perhitungan Matriks IFAS menunjukkan skor total internal -0,88, yang didominasi oleh faktor kelemahan. Berdasarkan skor akhir IFAS-EFAS, posisi strategis Pelabuhan Kasipute berada pada Kuadran III (*Turn Around Strategi*), yang mengindikasikan perlunya perbaikan internal yang agresif untuk mengatasi kelemahan dan ancaman. Strategi optimalisasi yang direkomendasikan berfokus pada inovasi digital (seperti *e-ticketing*) untuk efisiensi anggaran, pembentukan kantor kemitraan untuk mencari aliansi strategis, dan standarisasi pelatihan SDM untuk peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan kontribusi pada perencanaan strategis pelabuhan penyeberangan.

### I. PENDAHULUAN

Pelabuhan penyeberangan memiliki peranan penting dalam meningkatkan mobilitas masyarakat dan distribusi barang, terutama pada wilayah kepulauan seperti Bombana. Berdasarkan PM 50 Tahun 2021, pelabuhan merupakan kawasan strategis yang menjadi pusat kegiatan transportasi laut, tempat kapal bersandar, serta titik perpindahan antarmoda. Pelabuhan Kasipute berfungsi sebagai pintu utama konektivitas Bombana dengan wilayah sekitar. Pelabuhan Ferry Kasipute memiliki peranan vital dalam menciptakan konektivitas dan memperlancar mobilitas masyarakat maupun distribusi barang, terutama pada wilayah kepulauan seperti Kabupaten Bombana. Pelabuhan Kasipute, yang telah beroperasi sejak tahun 1969, menjadi simpul transportasi utama yang menghubungkan daratan Bombana dengan wilayah kepulauan sekitarnya. Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap pelabuhan ini menyebabkan

pelayanan yang optimal menjadi suatu keharusan. Namun, berbagai kendala masih ditemukan, mulai dari minimnya fasilitas fisik, keterbatasan kapasitas SDM dalam pengelolaan fasilitas, hingga belum terintegrasi sistem informasi digital yang dapat menunjang pelayanan modern. Pemerintah Indonesia mengembangkan sejumlah program untuk mendorong pemerataan pembangunan melalui penguatan infrastruktur maritim, termasuk Program Tol Laut yang dirancang untuk menekan biaya logistik serta memperluas akses ke daerah-daerah terpencil [1]; Program ini turut memperkuat layanan transportasi penumpang dengan memberikan subsidi pada rute tertentu agar pelayanan harian tetap terjangkau serta dapat menunjang kegiatan ekonomi masyarakat setempat [2]. Melalui integrasi operator BUMN seperti PT ASDP Indonesia Ferry, layanan penyeberangan diperluas dan disubsidi guna menjamin ketersediaan transportasi bagi masyarakat, mendukung pariwisata, dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal [3];[4].

Meskipun telah dikelola oleh PT ASDP, fasilitas di Pelabuhan Kasipute masih tergolong minim, seperti dermaga yang sempit, area tunggu yang tidak representatif, belum adanya sistem informasi digital, dan keterbatasan kapasitas kapal. Tingkat kepuasan pengguna jasa dilaporkan berada di angka 2,94 [5]; meskipun dikategorikan "baik", namun angka ini menunjukkan ruang perbaikan yang signifikan, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Pendekatan SWOT kini semakin banyak digunakan sebagai instrumen analitis yang mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai posisi strategis suatu organisasi. Dalam konteks manajemen transportasi pada sektor publik, metode ini menawarkan kerangka kerja yang sistematis untuk menelaah faktor internal baik kekuatan maupun kelemahan serta mengidentifikasi berbagai peluang dan ancaman yang berasal dari lingkungan eksternal [6]; belum pernah ada studi komprehensif yang menganalisis kinerja pelayanan pelabuhan ini secara strategis menggunakan pendekatan SWOT, padahal kondisi geografis, ketergantungan masyarakat, dan tantangan operasionalnya sangat kompleks. Menurut Salwa N (2025) terdapat kekurangan literatur terkait penerapan SWOT pada pelabuhan kecil di kawasan timur Indonesia [7]. Oleh karena itu, penelitian dengan judul "Optimasi Kinerja Pelayanan Pelabuhan Menggunakan SWOT Analysis (Studi Kasus: Pelabuhan Penyeberangan Kasipute, Kabupaten Bombana)" dianggap sangat relevan dan mendesak. Dengan menggunakan analisis *SWOT* yang dilengkapi matriks *IFAS-EFAS*, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan ancaman) yang memengaruhi kinerja pelayanan. Hasilnya diharapkan dapat merumuskan strategi pengembangan yang tepat guna meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan daya tahan sistem transportasi laut di wilayah terpencil.

## II. METODE

Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif memfokuskan pada pengumpulan data yang dapat diukur seperti angka, statistik, dan grafik. Analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan *SWOT* untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman perusahaan. Tahapan penelitian ini meliputi persiapan instrumen, koordinasi dengan pihak Pelabuhan Kasipute dan instansi terkait, pengumpulan data lapangan, pengolahan data, hingga analisis dan penyusunan laporan akhir. Pemilihan waktu pelaksanaan mempertimbangkan kondisi operasional pelabuhan, ketersediaan responden, serta situasi cuaca dan pelayaran. Data diperoleh melalui sumber primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelabuhan, wawancara dengan pihak terkait, serta penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari instansi dan lembaga terkait berupa dokumen operasional, data jumlah pengguna jasa, dan informasi mengenai fasilitas pelabuhan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei melalui wawancara terstruktur kepada 10 responden yang dipilih berdasarkan relevansi dan keterlibatannya dalam aktivitas pelabuhan. Keterlibatan berbagai informan memungkinkan integrasi penilaian ahli yang lebih rinci ke dalam analisis, selaras dengan metode partisipatif dalam penelitian [8]. Selain itu, studi dokumentasi dilakukan untuk mendukung dan memperkuat temuan lapangan. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode *SWOT* untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman sebagai dasar perumusan strategi peningkatan pelayanan Pelabuhan Kasipute Bombana.



**Gambar 1.** Observasi dan pembagian kiosoner  
(Sumber: Survey Lapangan, 2025)

Fungsi dari Analisis SWOT adalah untuk mendapatkan informasi dari analisis situasi dan memisahkannya dalam pokok persoalan internal, yaitu kekuatan dan kelemahan dan pokok persoalan eksternal, yaitu peluang dan ancaman [9]. Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, dan strategi, dan kebijakan dari perusahaan. Dengan demikian perecanaan strategi (*strategic planner*) harus menganalisa faktor-faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dalam kondisi yang ada disaat ini. Hal ini disebut dengan analisis situasi. Setelah seluruh faktor teridentifikasi, Faktor-faktor ini disaring melalui analisis interpretatif yang terstruktur, yang merupakan ciri utama pendekatan perencanaan strategis kuantitatif [10]. tahap berikutnya adalah melakukan pembobotan dan penilaian untuk mengetahui tingkat pengaruh masing-masing faktor terhadap organisasi. Hasil penilaian tersebut dipetakan dalam matriks SWOT untuk melihat posisi strategis organisasi dan menentukan kategori strategi yang paling sesuai. Tahap akhir adalah merumuskan strategi yang mengintegrasikan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman agar organisasi dapat meningkatkan kinerja serta menghadapi perubahan lingkungan secara efektif.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan literatur yang telah mapan, analisis *SWOT* menjadi alat metodologis utama dalam riset strategi transportasi dan logistik [11];[12]. Penelitian ini dimulai dengan identifikasi serta kategorisasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi operasi pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry. Faktor-faktor tersebut dikumpulkan secara sistematis melalui tinjauan sumber-sumber sekunder yang relevan, termasuk laporan resmi, dokumen kinerja perusahaan, serta data perencanaan yang tersedia untuk umum, yang kemudian dilengkapi dengan penilaian dari para ahli lokal. Sebagaimana disarankan oleh [13], triangulasi berbagai sumber meningkatkan kredibilitas dan kedalaman penilaian strategis.

Setiap item dalam matriks IFAS dan EFAS diberi bobot (0.0–1.0) dan rating (1–4), dengan skor total dihitung melalui perkalian kedua nilai tersebut. Skor tersebut memberikan ringkasan yang dapat ditafsirkan mengenai kekuatan dan kelemahan internal (IFAS), serta peluang dan ancaman eksternal (EFAS) [14]; [15].

**Tabel 1. Internal Factor Analysis Summery (IFAS)**

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
S1	Ketersediaan SDM dalam pelayanan kesehatan	0.1333	3.2	0.4267
S2	Penumpang merasa aman di kawasan pelabuhan	0.1333	3.3	0.44
Subtotal				0.8667
W1	Keterbatasan SDM dalam pengelolaan fasilitas khususnya kebersihan	0.2	2.1	0.42
W2	Keterbatasan ketersediaan fasilitas penunjang	0.2667	2.5	0.6667
W3	Keterbatasan anggaran dalam pengelolaan pelabuhan	0.2667	2.5	0.6667
Subtotal				1.7533
Total		1		-0.887

Sumber: Hasil analisa data

Setelah melakukan perhitungan, didapatkan bahwa total skor Kekuatan (0.87) lebih rendah daripada total skor Kelemahan (1.75). Skor total IFAS (Sumbu X) dihitung dengan mengurangkan skor total Kekuatan dengan skor total Kelemahan, menghasilkan nilai:

$$X = 0.87 - 1.75 = -0,88$$

(1)

Nilai negatif ini (-0.88) secara tegas mengkonfirmasi bahwa kondisi internal Pelabuhan Kasipute didominasi oleh faktor kelemahan, sehingga membutuhkan perhatian dan upaya perbaikan yang serius dari pihak manajemen.

**Tabel 2. Eksternal Factor Analysis Summery (EFAS)**

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
O1	Kerja sama dengan lembaga kesehatan (puskesmas, rumah sakit) untuk peningkatan layanan kesehatan darurat di area pelabuhan.	0.1579	3.3	0.5211
O2	kehadiran pelabuhan dapat meningkatkan ekonomi UMKM	0.2105	3.5	0.7368
O3	Peningkatan fasilitas berbasis digital untuk meningkatkan pelayanan.	0.1579	3.5	0.5526
Subtotal				1.8105
T1	Keterbatasan dana dari pemerintah untuk perawatan fasilitas keselamatan	0.2105	3.3	0.6947
T2	Kenaikan harga BBM mempengaruhi tarif kapal	0.1579	1.9	0.3
T3	Faktor cuaca mempengaruhi keselamatan pelayaran	0.1053	3.3	0.3474
Subtotal				1.3421
Total		1		0.4684

Sumber: Hasil analisa data

Perhitungan Skor total *EFAS* (Sumbu Y) didapatkan dari selisih total skor Peluang dan total skor Ancaman:

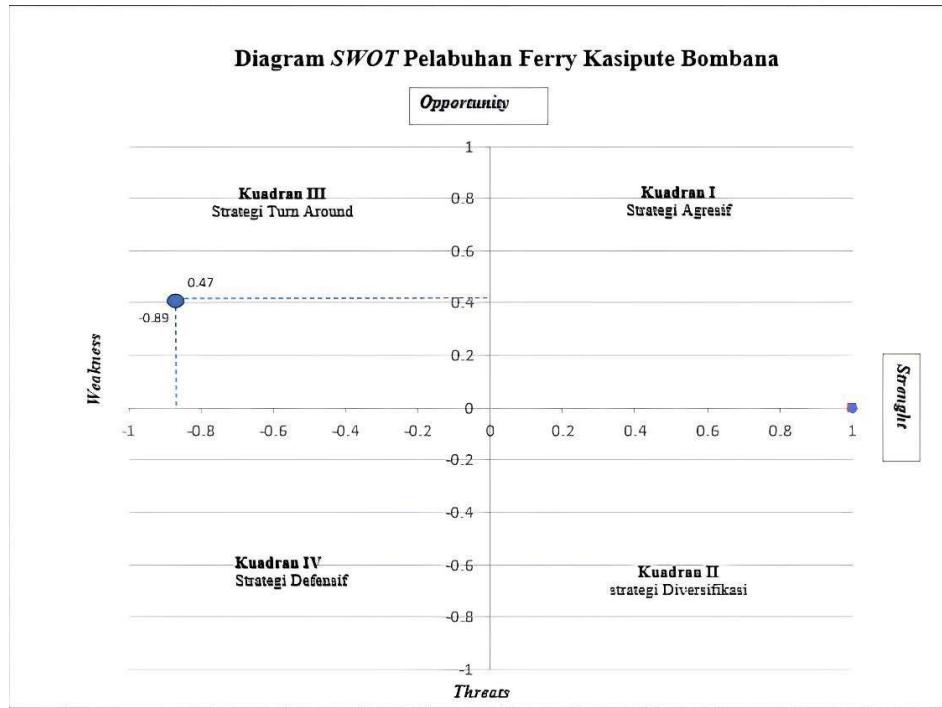
$$Y = 1.63 - 1.16 = 0.47 \quad (2)$$

Nilai positif ini (0.47) menunjukkan bahwa lingkungan eksternal Pelabuhan Kasipute lebih banyak didominasi oleh peluang yang dapat dimanfaatkan dibandingkan dengan ancamannya yang harus dihadapi. Hal ini menjadi modal penting untuk merumuskan strategi pengembangan.

Berdasarkan kombinasi hasil *IFAS* dan *EFAS*, posisi Pelabuhan Kasipute berada pada Kuadran III (strategi *Turn Around*). Kuadran ini secara universal dikenal sebagai Kuadran *Turnaround*, atau sering juga disebut Strategi Pemulihan (Strategi *WO*). Hal ini disebabkan karena meskipun Pelabuhan Kasipute memiliki kelemahan internal yang serius dan dominan (ditunjukkan oleh nilai X negatif), kondisi lingkungan eksternalnya justru menyediakan banyak peluang yang menguntungkan (ditunjukkan oleh nilai Y positif). Posisi ini menunjukkan adanya potensi besar bagi pelabuhan untuk bangkit dan mengoptimasi kinerjanya, asalkan manajemen mampu memanfaatkan setiap peluang yang muncul sebagai alat untuk menanggulangi kelemahan internal [16].

Perusahaan menghadapi peluang pasar yang sangat besar tetapi di lain pihak, ia menghadapi beberapa kendala/kelemahan internal. Kondisi bisnis pada kuadran 3 ini mirip dengan *Question Mark* pada BCG matrik. Fokus strategi perusahaan ini adalah meminimalkan masalah-masalah internal perusahaan sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik [17].

Berikut ini adalah representasi visual diagram Kartesius yang menggambarkan posisi Pelabuhan Kasipute Bombana berdasarkan koordinat yang telah dihitung. Pemetaan ini secara definitif menunjukkan posisi strategis perusahaan dalam persaingan, serta menggarisbawahi pilihan strategi yang paling rasional dan mendesak untuk diimplementasikan oleh manajemen pelabuhan dalam rangka optimasi kinerjanya. Hasil plot koordinat (-0.88; 0.47) menunjukkan bahwa posisi strategis Pelabuhan Kasipute Bombana berada pada Kuadran III.



Gambar 2. Diagram Cartesius SWOT Pelabuhan Ferry Kasipute

Pelabuhan berada dalam kondisi yang rentan akibat dominasi faktor kelemahan, terutama dalam aspek ketersediaan fasilitas dan anggaran. Namun, kelemahan ini diimbangi oleh lingkungan eksternal yang optimis, dengan peluang pasar dan teknologi yang dapat dimanfaatkan. Implementasi strategi *WO* (*Weaknesses-Opportunities*) menjadi sangat penting, di mana fokus utama harus beralih dari sekedar mengatasi masalah harian menjadi upaya strategis untuk mengubah kelemahan menjadi kekuatan melalui *leverage* dari

■ peluang yang ada. Misalnya, peluang digitalisasi harus dimanfaatkan untuk mengatasi kelemahan anggaran, atau peluang kemitraan dengan UMKM harus digunakan untuk menutupi kekurangan fasilitas fisik.

Berdasarkan hasil analisis Matriks SWOT, posisi strategis Pelabuhan Kasipute Bombana yang berada pada Kuadran III (*Strategi Turnaround*) menuntut perumusan strategi yang berfokus pada upaya pemanfaatan peluang eksternal untuk mengatasi kelemahan internal. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*) menjadi prioritas utama dengan tiga fokus implementasi kunci, yang dirinci sebagai berikut:

1. Pemanfaatan Digitalisasi sebagai Solusi Keterbatasan Anggaran dan Fasilitas

Strategi ini merupakan respons langsung terhadap kelemahan kritis Pelabuhan, yaitu Keterbatasan anggaran dan Keterbatasan fasilitas penunjang, yang diatasi dengan memanfaatkan Peluang peningkatan fasilitas berbasis digital. Daripada mengalokasikan anggaran yang minim untuk pembangunan fisik yang mahal dan memakan waktu, manajemen disarankan untuk mengalihkan investasi ke solusi digital.

2. Kemitraan Fasilitas dan Pemberdayaan Ekonomi Lokal

Keterbatasan ketersediaan fasilitas penunjang merupakan penghambat utama kenyamanan penumpang dan kinerja pelayanan. Strategi WO merekomendasikan penanganan kelemahan ini melalui Kemitraan Fasilitas dengan memanfaatkan Peluang peningkatan ekonomi UMKM. Kemitraan ini dijalankan dengan membuka peluang kerja sama yang luas dengan pelaku UMKM lokal.

3. Peningkatan Kapasitas SDM dan Kualitas Layanan Darurat

Strategi ini berfokus pada perbaikan kualitas sumber daya manusia, terutama untuk mengatasi Kelemahan Keterbatasan SDM dalam pengelolaan fasilitas khususnya kebersihan. Solusinya adalah dengan menjalin Kerja sama formal dengan lembaga kesehatan untuk program pelatihan dan sosialisasi. Program kerjasama ini mencakup pelatihan dan sertifikasi standar kebersihan dan sanitasi untuk seluruh staf kebersihan, serta pelatihan penanganan darurat medis (P3K).

#### IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kasipute masih didominasi oleh berbagai kelemahan internal, terutama pada aspek ketersediaan fasilitas, kapasitas SDM, dan keterbatasan anggaran. Hal ini dibuktikan oleh nilai total IFAS sebesar -0,88 yang menempatkan kondisi internal pelabuhan pada posisi lemah. Namun demikian, lingkungan eksternal memberikan peluang yang cukup besar, terlihat dari skor EFAS sebesar 0,47 yang mencerminkan adanya potensi pengembangan melalui peningkatan fasilitas digital, kerja sama strategis, serta peluang pemberdayaan ekonomi lokal. Kombinasi kedua nilai tersebut menempatkan Pelabuhan Kasipute pada Kuadran III (*Turn Around Strategy*), sehingga strategi yang paling tepat adalah memanfaatkan peluang eksternal untuk mengatasi kelemahan internal. Strategi utama yang direkomendasikan meliputi pemanfaatan inovasi digital seperti e-ticketing untuk efisiensi anggaran, penguatan kemitraan dengan UMKM dan lembaga kesehatan untuk mendukung fasilitas dan kapasitas SDM, serta peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan terstandar. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi kinerja Pelabuhan Kasipute dapat dicapai apabila manajemen mampu mengintegrasikan peluang yang tersedia dengan langkah perbaikan internal secara konsisten dan berkelanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. K. dan E. P. Dewi, “Komunikasi Lingkungan Bank Sampah Gantari dalam Membangun Budaya Sadar Lingkungan di Kelurahan Paninggilan Utara Kota Tangerang,” *Triwikrama*, vol. 5, no. 1, 2024.
- [2] and S. K. A. F. D. Harijanto, K. Kuntjoro, S. SaptaRita, “Analisis Pola Hujan dan Musim di Jawa Timur Sebagai Langkah Awal Untuk Antisipasi Bencana Kekeringan,” *J. Apl. Tek. Sipil*, vol. 10, no. 2, hal. 95, 2012.
- [3] and S. S. K. Kuntjoro, C. Anwar, P. Pudiastuti, F. D. Harijanto, “Inisiasi Perkiraan Arah Pergerakan Alur Sungai,” *J. Apl. Tek. Sipil*, vol. 11, no. 2, hal. 47, 2013.
- [4] and D. H. Kuntjoro, I. Saud, “Discharge Fluctuation Effect on Meandering River Bed Evolution,” *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng*, vol. 267, no. 1, hal. 12032, 2017.
- [5] Al Tafakur La Ode dkk, “Analisis Kelayakan Pelabuhan Bombana sebagai Upaya Meningkatkan Kunjungan Wisata Bahari di Sulawesi Tenggara,” *Media Konstr.*, vol. 9, no. 4, 2024.
- [6] M. I. dan W. P. Anwar, “Proposed Business Strategy for Implementation of Green Port at Merak Ferry Port to Achieve Sustainability,” *Int. J. Curr. Sci. Res. Rev.*, vol. 7, no. 7, hal. 5482–5496, 2024.
- [7] Nisrina Salwa, “Optimization of Port Service Strategies Using The SWOT Method at PT. ASDP Indonesia Ferry (Case Study in Kolaka Regency),” *Sinergi Int. J. Logist.*, vol. 3, no. 2, hal. 106–120, 2025.

- [8] Stoilova et al, "Social media and adolescent well-being in the Global South," *Curr. Opin. Psychol.*, vol. 46, 2022.
- [9] H. Ferrel, O.C & D, *Marketing Strategy*. Western: Thomson, 2005.
- [10] Boonyarat Phadermrod et al, "Importance-Performance Analysis based SWOT analysis," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 44, 2019.
- [11] I. Sa'ud and I. P. A. Wiguna, "Penentuan Alternatif Penanggulangan Genangan Akibat Perubahan Tataguna Lahan di Wilayah Surabaya," in *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XVII*, 2013, hal. B-6-1-B-6-8.
- [12] B. K. Surabaya, "Surabaya Drainage Master Plan 2018," 2000..
- [13] Soewarno, *Hidrologi, Aplikasi Metode Statistik untuk Analisa Data, Jilid 1*. Bandung: Nova, 1995.
- [14] N. Maula, "Tantangan Dan Masa Depan Industri Batik Tulis Ciwaringin, Cirebon: Analisis Studi Kasus Dengan Menggunakan Teknik Ifas Dan Efes," *Creat. Res. West Java Dev.*, vol. 10, hal. 51–73, 2024.
- [15] A. T. Setiyowati, "Strategi Peningkatan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia di Wedding Organizer Weeknd Planner," Universitas Tidar, 2023.
- [16] Soedibyo, *Teknik Bendungan*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- [17] F Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.