

BAB VI

KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis menggunakan metode *Service Quality* serta *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat disimpulkan beberapa poin utama sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan jasa *cleaning service* PT. XYZ masih berada di bawah harapan pelanggan. Hal ini terlihat dari seluruh dimensi dalam metode *Service Quality* yang menunjukkan nilai *gap* negatif dengan nilai sebesar -0,85, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan secara umum belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata persepsi pelanggan yang lebih rendah dibandingkan nilai harapan mereka, yang berarti bahwa pelayanan yang diterima belum mampu memenuhi ekspektasi konsumen secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Hasil analisis terhadap kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pelanggan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan pada setiap dimensi pelayanan jasa *cleaning service* PT. XYZ.. Hal ini terlihat dari seluruh dimensi dalam metode *Service Quality* yang menunjukkan nilai *gap* negatif, menandakan bahwa layanan yang diberikan belum mampu mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh konsumen. Rata-rata nilai pada masing-masing dimensi, seperti pada dimensi *tangible* sebesar -1,24, pada dimensi *reliability* memiliki nilai rata-rata sebesar -0,74, pada dimensi *responsiveness* memiliki nilai rata-rata sebesar -0,50, pada dimensi *assurance* memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,93 dan pada dimensi *empathy* memiliki nilai *gap* rata-rata sebesar -0,85
3. Melalui kuadran diagram metode IPA didapatkan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu atribut yang terletak pada kuadran I antara

lain : kelengkapan peralatan kebersihan yang dibawa petugas (A4), tidak akan ada kerusakan barang selama proses pembersihan (D3), menjaga hubungan baik dengan customer (E1), Petugas memakai ID Card atau Name Tag yang jelas agar identitas mudah dikenali dan pelanggan merasa aman (A3), petugas menggunakan alat pelindung diri dengan lengkap untuk menjaga keamanan dan menunjukkan profesionalisme dalam bekerja (A1), petugas bersikap ramah dengan pelanggan selama atau setelah pembersihan. (E4), hasil pembersihan terlihat jelas perbedaannya dibandingkan kondisi sebelum dibersihkan (B2). Serta atribut yang juga perlu untuk diperbaiki namun prioritasnya rendah yaitu atribut yang terletak pada kuadran III diantaranya : konsistensi hasil pembersihan dari petugas (B4) dan keandalan dalam membersihkan area secara menyeluruh dan sesuai standar kebersihan yang dijanjikan (B1)

4. penelitian ini memberikan usulan perbaikan yang terfokus pada atribut-atribut dalam kuadran I dan III sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan jasa *cleaning service* PT. XYZ. Usulan tersebut mencakup Membuat daftar peralatan kebersihan standar yang wajib dibawa oleh setiap petugas sesuai jenis area yang akan dibersihkan (A4), menyusun dan menerapkan SOP (*Standard Operating Procedure*) penanganan barang serta memberikan pelatihan singkat secara berkala kepada petugas (D3), memberikan pelatihan komunikasi dan pelayanan prima kepada seluruh petugas *cleaning service* (E1), mewajibkan seluruh petugas menggunakan ID card atau *name tag* standar yang didesain dengan ukuran huruf yang jelas dan mudah dibaca (A3), perusahaan menyediakan APD standar seperti sarung tangan, masker, dan sepatu kerja saat bertugas, serta melakukan pengecekan kelengkapan APD (A1), Memberikan pelatihan singkat mengenai etika dan komunikasi pelayanan kepada petugas (E4), menyusun standar hasil kerja yang terukur, seperti membuat check list visual sebelum dan sesudah pembersihan (B2). Dan usulan perbaikan pada atribut yang terletak pada kuadran III antara lain :

menerapkan sistem *checklist* kerja harian yang harus diisi oleh petugas dan diverifikasi oleh supervisor (B4), menyediakan sarana umpan balik singkat dari pelanggan (misalnya form penilaian setelah layanan atau QR code ke form online) yang berisi penilaian kebersihan dan kesesuaian standar (B1).

6.2. Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka saran yang dapat diberikan kepada PT. XYZ adalah sebagai berikut :

1. Bagi PT. XYZ, disarankan untuk segera menindaklanjuti atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas utama berdasarkan analisis IPA, khususnya yang memiliki nilai gap negatif tertinggi. Perusahaan perlu memfokuskan upaya perbaikan pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh pelanggan namun belum memuaskan, seperti kelengkapan peralatan kerja, keandalan hasil pembersihan, serta sikap dan komunikasi petugas dengan pelanggan.
2. Dalam jangka panjang, PT. XYZ juga sebaiknya menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih rinci dan evaluasi rutin, guna memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan yang diberikan tetap terjaga sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Dianjurkan agar memperluas cakupan penelitian dengan menambah jumlah responden atau memilih lokasi layanan yang beragam, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih mewakili kondisi sebenarnya. Selain itu, penggabungan metode Service Quality dan IPA dengan pendekatan lain seperti Quality Function Deployment (QFD) atau Six Sigma dapat menjadi alternatif untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan yang lebih komprehensif dan terukur.
4. Untuk memastikan bahwa standar kebersihan yang diharapkan dapat tercapai secara konsisten, kami menyarankan agar pihak penyedia jasa cleaning service menerapkan sistem monitoring yang lebih efektif terhadap kinerja petugas di lapangan. Monitoring ini dapat dilakukan melalui

supervisi rutin oleh koordinator lapangan, pelaporan aktivitas harian yang terdokumentasi dengan baik, serta penerapan sistem presensi berbasis teknologi (seperti aplikasi mobile atau QR check-in).

