

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Cleaning Service PT. XYZ melalui Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)**" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Universitas Muhammadiyah Gresik.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Allah SWT atas anugerah kesehatan fisik dan mental yang memungkinkan penulis menyelesaikan laporan ini dengan baik.
2. Keluarga yang paling saya cintai, Ibu, Alm. Ayah, kedua kakak saya yang tiada henti memberikan dukungan dan semangat agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini
3. Dr. Misbah, S.T., M.T, yang menjabat sebagai Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Akhmad Wasiur Rizqi, S.T., M.T., yang menjabat sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik.
5. Akhmad Wasiur Rizqi S.T., M.T., Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Moh. Jufriyanto S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing 2 yang turut memberikan masukan serta saran yang berharga dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Pihak PT. XYZ yang telah memberikan izin serta kesempatan untuk melakukan penelitian serta akses yang sangat berharga terkait pelayanan jasa *cleaning service* yang menjadi objek pada tugas akhir ini.

8. Kepada teman angkatan kelas C-Pagi, yang telah menjadi teman yang penuh dengan solidaritas dan menyenangkan selama masa perkuliahan
9. Kepada diri sendiri, yang mau berjuang dan tidak menyerah sampai detik ini untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada seseorang yang memiliki inisial R, yang menjadi penyemangat dan selalu memberikan dukungan pada saya agar segera menyelesaikan tugas akhir ini secepat mungkin.

Harapan saya, hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi PT. XYZ untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan mereka, serta memberikan nilai tambah bagi perkembangan studi teknik industri, khususnya dalam menganalisis kualitas layanan.

Saya mengakui bahwa skripsi ini belum sepenuhnya sempurna dan masih memerlukan penyempurnaan, baik dari segi materi maupun penyusunan, oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat saya harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi pihak yang berkepentingan dengan peningkatan kualitas layanan jasa di bidang industri jasa.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gresik, 15 Maret 2025

Penulis,

Putri Nur Nabila

NIM 210601165

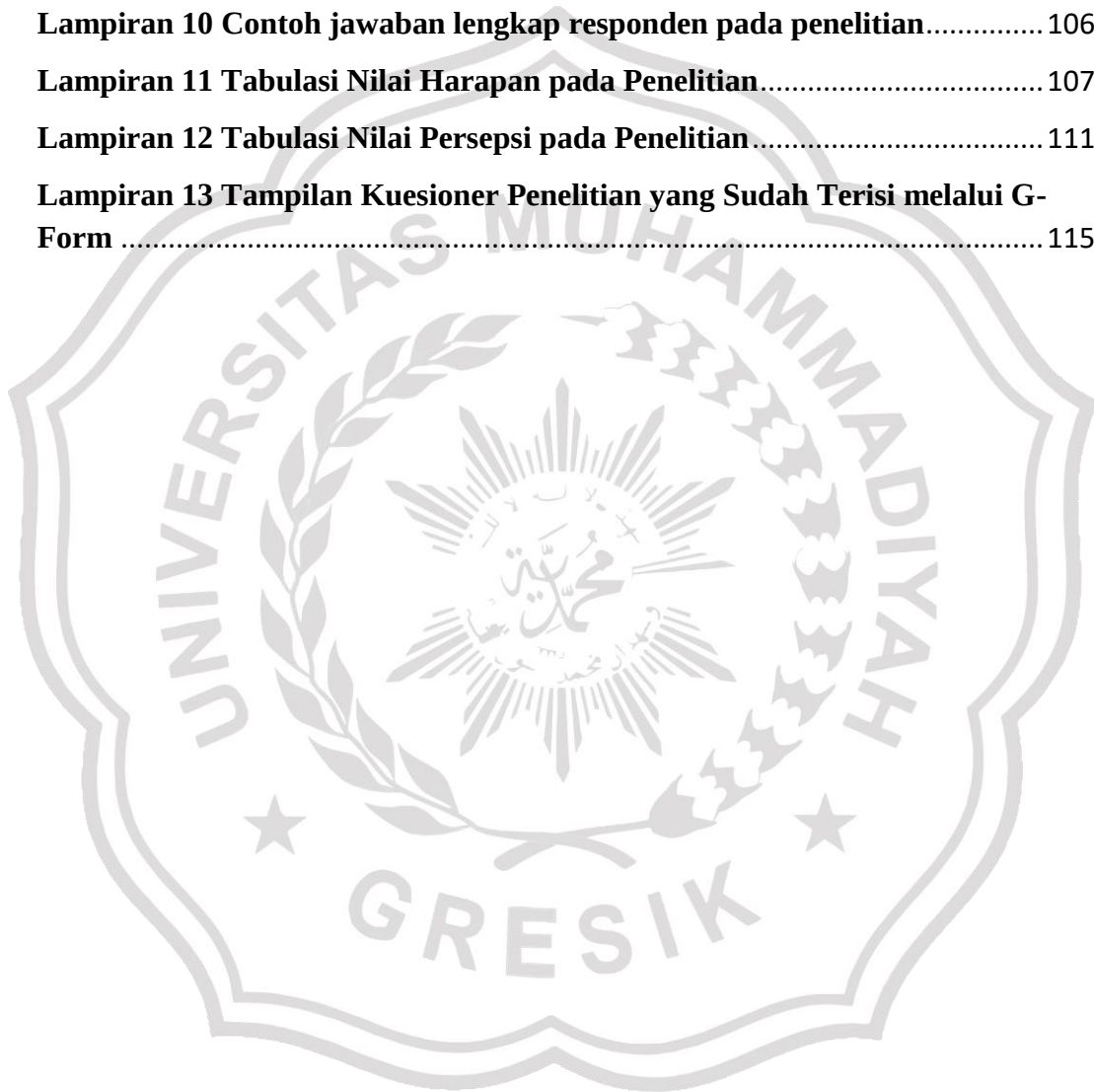
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Batasan Masalah.....	7
1.6. Asumsi-Asumsi	8
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Jasa	10
2.1.1. Pengertian Jasa	10
2.1.2. Karakteristik Jasa.....	10
2.2. Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	11

2.3.	Kepuasan Pelanggan	12
2.3.1.	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.3.2.	Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.4.	<i>Cleaning Service</i>	14
2.4.1.	Pengertian <i>Cleaning Service</i>	14
2.4.2.	Tugas <i>Cleaning Service</i>	15
2.4.3.	Tantangan Umum Industri Jasa Kebersihan atau <i>Cleaning Service</i> 16	
2.5.	Citra Perusahaan.....	16
2.5.1.	Pengertian Citra Perusahaan.....	16
2.5.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra Perusahaan.....	17
2.5.3.	Pentingnya Citra Perusahaan dalam Jasa Kebersihan.....	17
2.5.	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	18
2.5.1.	Perhitungan <i>Service Quality</i>	18
2.6.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	19
2.7.	Penelitian Terdahulu.....	20
2.8.	Penelitian Saat Ini	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1.	Lokasi dan Periode Penelitian.....	26
3.2.	Jenis Penelitian	26
3.3.	Objek Penelitian	26
3.4.	Jenis dan Sumber Data	26
3.5.	Metode Pengumpulan Data	27
3.6.	Tahapan Penelitian.....	28
3.6.1.	Tahap Pendahuluan	28
3.6.2.	Tahap Pengumpulan Data.....	30
3.6.2.	Tahap Pengolahan Data	38
3.6.3.	Analisis dan Interpretasi	40
3.6.4.	Kesimpulan dan Saran	40

3.7. Alur Penelitian	40
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	42
4.1. Pengumpulan Data	42
4.1.1. Profil Perusahaan.....	42
4.1.2. Peran Penting Layanan <i>Cleaning Service</i> dalam Operasional Perusahaan	42
4.1.3. Pelayanan <i>Cleaning Service</i> PT. XYZ	43
4.2. Pengolahan Data	44
4.2.1. Karakteristik Responden	44
4.2.2. Uji Validitas Data.....	46
4.2.3. Uji Reliabilitas Data.....	50
4.2.4. Pengolahan Data <i>Service Quality Gap</i> 5	53
4.2.5. Pengolahan Data dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 67	
BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI.....	70
5.1. Analisa Hasil Pengujian Data.....	70
5.2. Analisa Metode <i>Service Quality</i>	71
5.3. Analisa Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	73
BAB VI KESIMPULAN.....	80
6.1. Kesimpulan	80
6.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	90
Lampiran 1 Form Kuesioner Survey Terbuka.....	90
Lampiran 2 Data Identitas 10 Responden pada Pengisian Kuesioner Uji Coba Sampel	91
Lampiran 3 Contoh lengkap jawaban responden pada uji coba sampel	92
Lampiran 4 Tabulasi Nilai Harapan pada Uji Coba Sampel.....	93
Lampiran 5 Tabulasi Nilai Persepsi pada Uji Coba Sampel.....	95

Lampiran 6 Tampilan Kuesioner yang Sudah Terisi melalui G-Form.....	97
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 8 Hasil Wawancara Pemilihan Atribut Layanan	102
Lampiran 9 Data Identitas 10 Responden pada Pengisian Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 10 Contoh jawaban lengkap responden pada penelitian.....	106
Lampiran 11 Tabulasi Nilai Harapan pada Penelitian.....	107
Lampiran 12 Tabulasi Nilai Persepsi pada Penelitian.....	111
Lampiran 13 Tampilan Kuesioner Penelitian yang Sudah Terisi melalui G-Form	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fenomena mangkuk yang sudah berjamur	2
Gambar 1.2 Fenomena lantai kamar mandi yang menggenang.....	2
Gambar 1.3 Frekuensi Keluhan Responden melalui Survey Terbuka.....	4
Gambar 2.1 Diagram Kartesius IPA.....	20
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	41
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Responden Periode April-Mei 2025	3
Tabel 2.1 Perbandingan penelitian terdahulu	23
Tabel 2.2 Perbedaan penelitian sekarang dan penelitian terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Atribut Penelitian tiap Dimensi.....	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Pre-Sample	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Sample	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Atribut Penelitian tiap Dimensi.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	53
Tabel 4.6 Data Rekapitulasi Service Quality Tingkat Persepsi.....	54
Tabel 4.7 Data Rekapitulasi Service Quality Tingkat Harapan.....	55
Tabel 4.8 Perhitungan Nilai GAP Service Quality.....	57
Tabel 4.9 Rata-Rata Service Quality tiap Dimensi	61
Tabel 4.10 Pemeringkatan Gap Keseluruhan Atribut.....	62
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan dalam Kuadran IPA.....	68
Tabel 5.1 Atribut dalam Kuadran I	74
Tabel 5.2 Atribut dalam Kuadran II	77
Tabel 5.3 Atribut dalam kuadran III.....	78
Tabel 5.4 Atribut dalam Kuadran IV.....	79

ABSTRAK

Dalam industri jasa yang semakin kompetitif, kualitas layanan menjadi faktor penting untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan cleaning service PT. XYZ yang beroperasi di Universitas Muhammadiyah Gresik dengan menggunakan pendekatan metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, sedangkan IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Hasil analisis menunjukkan seluruh dimensi SERVQUAL memiliki gap negatif, dengan nilai terbesar pada dimensi tangible (-1,23), reliability (-0,74), assurance (-0,93), empathy (-0,85), dan responsiveness (-0,50), yang menandakan bahwa pelanggan belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Melalui pemetaan IPA, atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan meliputi kelengkapan peralatan kebersihan (A2), keamanan barang selama proses pembersihan (D3), sikap ramah petugas (E4), hubungan baik dengan pelanggan (E1), penggunaan ID card (A3), penggunaan alat pelindung diri (A1), dan hasil pembersihan yang terlihat jelas (B2). Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan evaluasi mutu pelayanan jasa serta menyarankan strategi peningkatan layanan seperti penyusunan daftar alat kebersihan standar, penerapan SOP penanganan barang, pelatihan komunikasi dan etika kerja, kewajiban penggunaan identitas diri, penyediaan APD lengkap, dan standarisasi hasil pembersihan agar layanan menjadi lebih profesional dan sesuai harapan pelanggan..

Kata Kunci : Kualitas, Layanan, Cleaning Service, Servqual, IPA

ABSTRACT

In an increasingly competitive service industry, service quality has become a crucial factor in maintaining customer satisfaction and loyalty. This study aims to evaluate the quality of cleaning services provided by PT. XYZ operating at Universitas Muhammadiyah Gresik, using the Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. SERVQUAL is applied to measure the gap between customer expectations and perceptions, while IPA is used to identify service attributes that should be prioritized for improvement. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents, consisting of students, lecturers, and administrative staff. The analysis results indicate that all SERVQUAL dimensions show negative gaps, with the highest in tangible (-1.23), followed by assurance (-0.93), empathy (-0.85), reliability (-0.74), and responsiveness (-0.50), indicating that customers are not yet satisfied with the services provided. Based on IPA mapping, several service attributes were identified as top priorities for improvement, including the completeness of cleaning equipment (A2), the safety of items during the cleaning process (D3), the friendliness of staff (E4), maintaining good relationships with customers (E1), the use of visible ID cards (A3), the use of proper personal protective equipment (A1), and the visibility of cleaning results (B2). This study contributes to the development of service quality evaluation and provides strategic recommendations for service enhancement, such as creating a standard list of cleaning tools, implementing SOPs for item handling, providing communication and ethics training, enforcing the use of identification, supplying complete PPE, and establishing measurable cleaning outcome standards to ensure professional and customer-oriented service delivery.

Keywords : Quality, Service, Cleaning Service, Servqual, IPA