
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA *CLEANING SERVICE* PT. XYZ DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Putri Nur Nabila ¹, Akhmad Wasiur Rizqi ², Moh. Jufriyanto ³
Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatera 101 GKB, Gresik 61121, Indonesia
e-mail : putrinnabila@gmail.com

ABSTRAK

Dalam industri jasa yang semakin kompetitif, kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan jasa cleaning service PT. XYZ yang beroperasi di Universitas Muhammadiyah Gresik. Penelitian ini memanfaatkan metode SERVQUAL untuk mengevaluasi perbedaan antara harapan dan pengalaman pelanggan, serta menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) guna menentukan aspek layanan yang paling membutuhkan peningkatan. Sebanyak 100 responden menjadi sumber data melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan.

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa semua dimensi dalam metode SERVQUAL menunjukkan selisih bernilai negatif, dengan dimensi tangible mencatat gap terbesar (-1,23), diikuti reliability (-0,74), assurance (-0,93), responsiveness (-0,50), dan empathy (-0,85). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Melalui pemetaan IPA, atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan meliputi kelengkapan peralatan, keamanan barang, identitas petugas, penggunaan alat pelindung diri, dan sikap ramah petugas.

Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis seperti pembuatan daftar peralatan standar, penyusunan SOP, pelatihan komunikasi, dan standarisasi hasil kerja. Diharapkan temuan ini dapat membantu PT. XYZ dalam meningkatkan mutu layanan sekaligus menjadi referensi dalam pengembangan manajemen layanan di bidang kebersihan.

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

ABSTRACT

In today's increasingly competitive service industry, service quality plays a crucial role in maintaining customer satisfaction and loyalty. This study aims to evaluate the service quality of the cleaning service provided by PT. XYZ at Universitas Muhammadiyah Gresik. The methods used are Service Quality (SERVQUAL) to measure the gap between customer expectations and perceptions, and Importance Performance Analysis (IPA) to identify which service attributes should be prioritized for improvement. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents consisting of students, lecturers, and administrative staff.

The results show that all SERVQUAL dimensions had negative gap scores, indicating customer dissatisfaction. The largest gap was found in the tangible dimension (-1.23), followed by reliability (-0.74), assurance (-0.93), responsiveness (-0.50), and empathy (-0.85). Based on the IPA quadrant mapping, several service attributes were identified as top priorities for improvement, including the completeness of cleaning equipment, safety of customer belongings, staff identification, use of personal protective equipment (PPE), and staff friendliness.

This study provides strategic recommendations such as preparing a standard equipment checklist, developing and implementing SOPs, providing communication training, and standardizing work outcomes. The findings are expected to help PT. XYZ improve service quality and serve as a reference for service management development in the cleaning sector.

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

Jejak Artikel

Upload artikel : 15 Juni 2025

Revisi : 25 Juni 2025

Publish : 26 Juli 2025

1. PENDAHULUAN

Dalam industri jasa yang kompetitif, kualitas layanan menjadi kunci dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. PT. XYZ sebagai penyedia jasa cleaning service menghadapi tantangan untuk memenuhi ekspektasi yang terus meningkat. Karena dianggap sebagai layanan pendukung operasional, jasa ini tetap memegang peran penting, sehingga evaluasi dan peningkatan mutu layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar tetap kompetitif di berbagai segmen pasar.

Menurut (Sibarani, 2023) Pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh sejauh mana layanan yang diterima pelanggan sesuai atau melampaui ekspektasi mereka. Suatu layanan dianggap baik atau memuaskan apabila persepsi pelanggan terhadap layanan tersebut setara atau lebih tinggi dibandingkan harapan mereka.

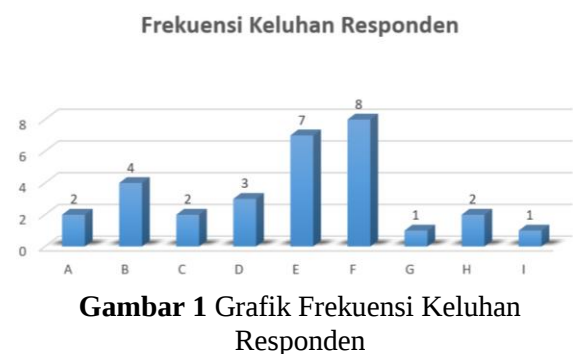
Kepuasan pelanggan muncul saat produk dan jasa yang diterima mampu memenuhi harapan yang dimilikinya. Dalam persaingan bisnis saat ini, kepuasan pelanggan menjadi elemen kunci yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. (Hastian & Sulistiyowati, 2022) Pelanggan memang memiliki posisi penting dan layak mendapatkan pelayanan yang baik, namun hal ini tidak berarti semua hal harus diberikan sepenuhnya kepada mereka. Upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sebaiknya dilakukan secara seimbang, sehingga baik perusahaan maupun pelanggan merasa puas tanpa ada pihak yang dirugikan

Penelitian ini dilakukan karena adanya keluhan dari dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik yang belum puas terhadap layanan cleaning service PT. XYZ. Berikut rekap data keluhan pelanggan selama April–Mei 2025.

Kode	Keluhan	Sumber Keluhan
A	Petugas tidak membawa alat pelindung diri seperti masker dan sarung tangan saat bertugas (Dimensi <i>Tangible</i>)	Expert
B	Kualitas hasil pembersihan tidak konsisten setiap kunjungan, terutama ketika petugas yang datang berbeda-beda (Dimensi <i>Reliability</i>)	Expert

C	Petugas kurang ramah dengan pelanggan selama atau setelah pembersihan (Dimensi <i>Empathy</i>)	Expert
D	Petugas tidak menggunakan ID Card atau <i>Name Tag</i> yang menunjukkan identitas dengan jelas (Dimensi <i>Tangible</i>)	Expert
E	Area kerja yang selesai dibersihkan tidak menunjukkan perbedaan signifikan dari sebelum dibersihkan (Dimensi <i>Reliability</i>)	Expert
F	Area yang dibersihkan tidak sepenuhnya bersih atau masih ada yang kotor (Dimensi <i>Reliability</i>)	Expert
G	Petugas tidak membawa peralatan kebersihan yang lengkap (Dimensi <i>Tangible</i>)	Expert
H	Petugas kurang tanggap jika ada keluhan dari konsumen (Dimensi <i>Responsiveness</i>)	Expert
I	Kadang-kadang seragam yang dipakai petugas terlihat berantakan (Dimensi <i>Tangible</i>)	Expert

Gambar di bawah ini menunjukkan diagram batang yang memvisualisasikan frekuensi jenis keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap layanan *cleaning service* di PT. XYZ



Berdasarkan latar belakang tersebut, fokus utama penelitian ini adalah menganalisis seberapa baik mutu layanan yang diberikan oleh PT. XYZ menggunakan pendekatan *Service*

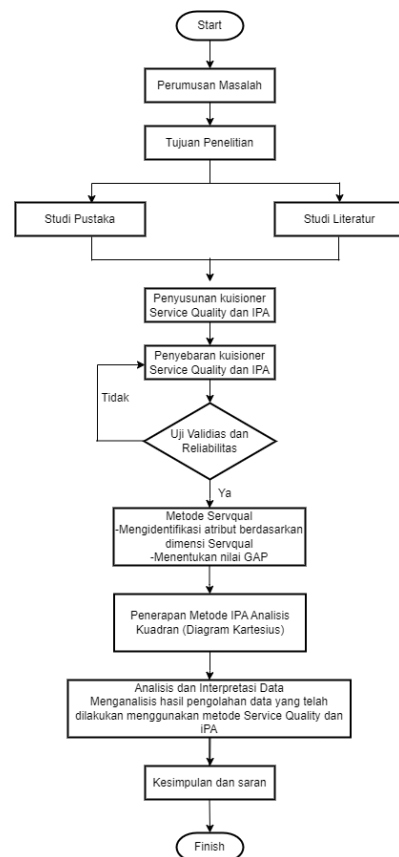
Quality dan Importance Performance Analysis. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konkret untuk perbaikan kualitas layanan jasa *cleaning service* PT. XYZ, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi perusahaan dalam memperkuat posisinya di tengah persaingan pasar yang terus berkembang. Temuan yang dihasilkan juga diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu di bidang manajemen dan peningkatan mutu layanan jasa.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini memiliki kegunaan untuk menganalisis masalah dan mencari solusi inovatif. Data dikumpulkan melalui observasi atau pengamatan secara langsung serta wawancara bersama staf SDM perusahaan dan konsumen pengguna layanan sebagai data primer.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui penggunaan metode Service Quality (SERVQUAL) serta Importance Performance Analysis (IPA). SERVQUAL, yang juga dikenal sebagai analisis kesenjangan, merupakan model yang digunakan untuk menilai kepuasan dengan cara melakukan pengukuran kualitas dari suatu produk ataupun layanan. Model ini menjelaskan bahwa ketika kinerja suatu atribut melampaui ekspektasi pelanggan, maka kualitas layanan akan dipersepsikan secara positif. Sebaliknya, jika kinerja berada di bawah harapan, maka persepsi terhadap layanan cenderung negatif. (Jazuli et al., 2020) Aspek-aspek dalam metode SERVQUAL yang digunakan meliputi tampilan fisik, reliabilitas, responsivitas, jaminan, serta perhatian terhadap pelanggan. (Sundari & Hadisaputro, 2022)

Supaya proses perancangan tetap sesuai dengan topik utama, penulis menyusun tahapan penelitian secara terstruktur dan runtut. Langkah-langkah tersebut dijadikan sebagai acuan pelaksanaan penelitian, yang dijelaskan lebih lanjut pada Gambar 1.



Gambar 2 Flowchart Penelitian

Identifikasi Masalah

Tujuan dari tahap ini adalah untuk menguraikan latar belakang penelitian, merumuskan permasalahan yang menjadi fokus kajian, serta menetapkan batasan dan asumsi yang digunakan dalam proses penelitian. Penjelasan lebih rinci mengenai setiap langkah dalam tahap identifikasi disajikan sebagai berikut:

- Perumusan masalah
- Penentuan tujuan penelitian
- Studi lapangan dan studi literatur

Pengumpulan Data

Setelah menyelesaikan tahap awal berupa identifikasi masalah, penelitian dilanjutkan ke tahap pengumpulan data. Pada tahapan ini terdapat keterlibatan pengumpulan data dan informasi dari objek yang diteliti melalui metode kuesioner, yang dilaksanakan melalui sejumlah tahapan sebagai berikut: Penyusunan dan penyebaran kuisisioner Service Quality dan IPA

- Uji kecukupan data
- Uji validitas dan reliabilitas data

Pengolahan data

Usai menyelesaikan tahap kedua yaitu pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah

melakukan olah data yang telah didapatkan dari tahapan sebelumnya dan disesuaikan berdasarkan tujuan dari penelitian. Proses pengolahan data yang ada pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan diantaranya :

- a. Perhitungan metode *Service Quality*
- b. Analisis metode *Importance Performance Analysis*

Hasil dan pembahasan

Tahap ketiga berfokus pada analisis terhadap data yang telah diolah sebelumnya. Setelah proses analisis selesai, dilakukan pembahasan untuk menghasilkan pemahaman yang lebih rinci dalam menjawab permasalahan yang diteliti, serta menemukan solusi yang tepat guna memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan.

Kesimpulan dan Saran

Pada tahap penutup ini, hasil dari pengolahan data dan analisis sebelumnya digunakan untuk merumuskan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah serta mendukung pencapaian tujuan penelitian. Selain itu, peneliti juga menyampaikan rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan bagi penelitian di masa mendatang maupun bagi perusahaan terkait.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Lima dimensi Metode *Service Quality* yang dipergunakan dalam penelitian ini, yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*. untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan *cleaning service* yang diberikan PT. XYZ kepada Universitas Muhammadiyah Gresik. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert dengan lima tingkatan, baik untuk aspek kepuasan yang terdiri dari skala 1 sampai 5, dimana 1 bernilai tidak puas dan 5 memiliki makna sangat puas. Sedangkan pada tingkat kepentingan 1 memiliki makna sangat tidak penting dan 5 memiliki makna sangat penting.

a. Pengumpulan Data

Penelitian menggunakan data kualitatif berupa kuisioner yang akan diolah dengan menggunakan metode *Service Quality* serta *Importance Performance Analysis*. Model ini mencakup 5 dimensi *Service Quality* (*Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*)

Tabel 1 Data Atribut Penelitian tiap Dimensi

Dimensi	Kode	Atribut	Sumber
Tangible	A1	Petugas menggunakan alat pelindung diri dengan lengkap untuk menjaga keamanan dan menunjukkan profesionalisme dalam bekerja	Data Primer (Nabila, 2025)
	A2	Karyawan berpenampilan rapi dan profesional	(Hidayat et al., 2023)
	A3	Petugas memakai ID Card atau <i>Name Tag</i> yang jelas agar identitas mudah dikenali dan pelanggan merasa aman.	Data Primer (Nabila, 2025)
	A4	Kelengkapan peralatan kebersihan yang dibawa petugas	Data Primer (Nabila, 2025)
	A5	Petugas handal dan berpengalaman	
Reliability	B1	Keandalan dalam membersihkan area secara menyeluruh dan sesuai standar kebersihan yang dijanjikan	Data Primer (Nabila, 2025)
	B2	Hasil pembersihan terlihat jelas perbedaannya dibandingkan kondisi sebelum dibersihkan	Data Primer (Nabila, 2025)
	B3	Petugas bersedia menanggapi keluhan dari customer	(Yaqin & Pusakaningwati, 2023)
	B4	Konsistensi hasil pembersihan dari petugas	Data Primer (Nabila, 2025)

Responsiveness	B5	Petugas selalu siap memberikan layanan pelanggan dengan cepat	(Adelino & Fitri, 2021)
	C1	Petugas melakukan penanganan keluhan pelanggan yang responsif	(Adelino & Fitri, 2021)
	C2	Tingkat kesigapan karyawan ketika di butuhkan pelanggan	(Hidayat et al., 2023)
	C3	Kemampuan dalam penyelesaian masalah	(Kartika et al., 2022)
	C4	Daya tanggap karyawan dalam hal-hal operasional kebersihan	(Kartika et al., 2022)
Assurance	C5	Petugas mampu melayani pelanggan dengan cepat	(Alfarisyi & Andesta, 2022)
	D1	Peralatan yang digunakan oleh petugas bersih	(Akbar Gunawan, Ade Irman Galih et al., 2024)
	D2	Mampu menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap layanan perusahaan	(Mamangkey et al., 2021)
	D3	Tidak akan ada kerusakan barang selama proses pembersihan	(Murgani & Hasibuan, 2022)
	D4	Bahan pembersih yang digunakan tidak mengandung bahan berbahaya	(Akbar Gunawan, Ade Irman Galih et al., 2024)
Empathy	D5	Petugas bertanggung jawab atas kenyamanan dan keamanan pelanggan	(Indrayana et al., 2022)
	E1	Menjaga hubungan baik dengan customer	(Alfarisyi & Andesta, 2022)
	E2	Petugas bersedia menerima kritik dan saran	(Jazuli et al., 2020)
	E3	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti customer	(Akbar Gunawan, Ade Irman Galih et al., 2024)
	E4	Petugas bersikap ramah dengan pelanggan selama atau setelah pembersihan.	Data Primer (Nabila, 2025)
	E5	Perhatian personal kepada pelanggan	(Murgani & Hasibuan, 2022)

b. Uji Kecukupan Data

Pada tahap awal, dilakukan penyebaran kuesioner kepada empat puluh responden untuk memastikan apakah pertanyaan yang berkaitan dengan atribut dapat dipahami. Dari keseluruhan kuesioner yang disebarkan, terdapat dua kuesioner yang dianggap tidak valid karena tidak diisi secara lengkap oleh responden. Pada akhirnya, hanya 38 kuisisioner dari reponden yang dipilih untuk secara tepat mencerminkan berbagai atribut. Penelitian ini menetapkan ukuran sampel berdasarkan asumsi probabilitas 95% serta tingkat kesalahan yang dibatasi hingga 5%.

$$p = \frac{\text{Jumlah kuesioner yang benar}}{\text{Jumlah kuesioner yang disebar}}$$

Maka,

$$p = \frac{38}{40} = 0,95$$

Sehingga

$$q = 1 - p \\ q = 1 - 0,95 = 0,05$$

Dengan mengikuti rumus dari Bernoulli akan dilakukan analisis uji kecukupan data untuk penyebaran kuisisioner menggunakan rumus (Juret et al., 2023) :

$$N = \frac{\left(\frac{Z_{\alpha}}{2}\right)^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Sumber : (Juret et al., 2023)

Keterangan :

N = Jumlah sampel minimum

Z = Nilai distribusi normal

e = Nilai toleransi *error* (5% = 0,05)

P = Persentase kuisioner dijawab benar

Q = Persentase kuisioner dijawab salah

Sehingga perhitungannya sebagai berikut :

$$N = \frac{(1,96)^2 \cdot 0.95 \cdot 0,05}{0,05^2} = 72.99 = 73$$

Menurut perhitungan rumus Bernoulli, Jumlah sampel harus ≥ 73 dimana jumlah tersebut adalah jumlah minimum dari responden.

c. Uji Validitas Data

Dalam pengujian ini dengan penggunaan bantuan aplikasi *Microsoft Excel*. Data yang digunakan berjumlah 100 responden dari hasil pengisian kuisioner. Langkah-langkah melakukan uji validitas antara lain :

1) Tingkat signifikansi

Data dalam kuisioner diperoleh responden sebanyak 60 orang, sehingga derajat kebebasan

$$df = n - 2 = 62 - 2 = 60$$

Dengan tingkat probabilitas 5%, maka $r_{tabel} = 0,254$

2) Mencari nilai r_{hitung}

Dilakukan menggunakan bantuan aplikasi *Microsoft Excel* dengan kriteria :

- Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir kuisioner diberikan pernyataan valid
- Nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir kuisioner diberikan pernyataan tidak valid

3) Menghitung Uji Validitas Data

Perhitungan uji validitas dengan rumus *Validitas Pearson* pada rumus (3.2) dengan bantuan software *Microsoft Excel* sebagai berikut (Juret et al., 2023) :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Sumber : (Juret et al., 2023)

Keterangan :

Rxy = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

X = Skor tiap item

Y = Skor seluruh item responden

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Penelitian

No	Atribut	RHarapan	RPersepsi	Rtabel	Status
1.	A1	0,407	0,407	0,254	Valid
2.	A2	0,345	0,390	0,254	Valid
3.	A3	0,328	0,420	0,254	Valid
4.	A4	0,348	0,338	0,254	Valid
5.	A5	0,387	0,315	0,254	Valid
6.	B1	0,334	0,319	0,254	Valid
7.	B2	0,220	0,416	0,254	Valid
8.	B3	0,331	0,311	0,254	Valid
9.	B4	0,197	0,307	0,254	Valid
10.	B5	0,320	0,328	0,254	Valid
11.	C1	0,261	0,310	0,254	Valid
12.	C2	0,310	0,439	0,254	Valid
13.	C3	0,381	0,478	0,254	Valid
14.	C4	0,512	0,278	0,254	Valid
15.	C5	0,338	0,311	0,254	Valid
16.	D1	0,349	0,411	0,254	Valid
17.	D2	0,338	0,288	0,254	Valid
18.	D3	0,314	0,346	0,254	Valid
19.	D4	0,449	0,462	0,254	Valid
20.	D5	0,343	0,249	0,254	Valid
21.	E1	0,444	0,425	0,254	Valid
22.	E2	0,351	0,369	0,254	Valid
23.	E3	0,332	0,259	0,254	Valid
24.	E4	0,588	0,291	0,254	Valid
25.	E5	0,453	0,312	0,254	Valid

d. Uji Reliabilitas Data

Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui seberapa stabil hasil yang diperoleh dari kuesioner saat digunakan lebih dari sekali pada subjek yang identik.

$$r = \frac{k}{(k-1)} \times \left[1 - \frac{\sum \sigma n^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

R : Nilai koefisien Cronbach's Alpha

K : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma n^2$: Jumlah varians butir penelitian

σ^2 : Varians total

Perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat melalui tabel di bawah ini :

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian

No	Data	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Tingkat Persepsi	0.719	Reliabel
2.	Tingkat Harapan	0.702	Reliabel

e. Pengolahan Data Service Quality

Untuk menghitung kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus berikut :

$$Q = P - E$$

Keterangan :

- Q : *Quality of Service*
P : Persepsi
E : Ekspektasi/Harapan

Untuk perhitungan *GAP service quality* pada setiap atribut yang ada pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4 Pengolahan data Service Quality

Kode	Mean (Rata-Rata)		GAP Servqual
	Persepsi (P)	Harapan *(H)	
A1	2,92	4,36	-1,44
A2	3,68	3,94	-0,26
A3	2,57	4,40	-1,83
A4	2,29	4,36	-2,07
A5	3,50	4,07	-0,57
Rata-Rata (Bukti Fisik)	Dimensi	<i>Tangible</i>	-1,23
B1	3,32	4,20	-0,88
B2	3,36	4,47	-1,11
B3	3,73	4,37	-0,64
B4	2,66	3,98	-1,32
B5	4,15	3,92	0,23
Rata-Rata (Keandalan)	Dimensi	<i>Reliability</i>	-0,74
C1	3,85	4,33	-0,48
C2	4,02	4,56	-0,54
C3	3,79	4,39	-0,6

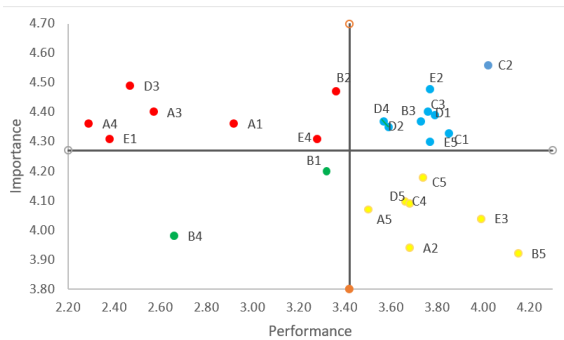
C4	3,66	4,10	-0,44
C5	3,74	4,18	-0,44
Rata-Rata	Dimensi	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	-0,50
D1	3,76	4,40	-0,64
D2	3,57	4,37	-0,8
D3	2,47	4,49	-2,02
D4	3,59	4,35	-0,76
D5	3,68	4,09	-0,41
Rata-Rata	Dimensi	<i>Assurance</i> (Jaminan)	-0,93
E1	2,38	4,31	-1,93
E2	3,77	4,48	-0,71
E3	3,99	4,04	-0,05
E4	3,28	4,31	-1,03
E5	3,77	4,30	-0,53
Rata-Rata	Dimensi	<i>Empathy</i> (Turut Merasakan)	-0,85
Rata-Rata	3,42	4,27	-0,85

untuk rata-rata gap keseluruhan didapatkan nilai -0,85 (negatif) yang dimana dalam hal ini layanan cleaning service PT. XYZ masih belum bisa memenuhi tingkat kepuasan dari pelanggan

f. Analisis Metode Importance Performance Analysis

Setelah perhitungan dengan metode Service Quality, dibuat diagram kartesius menggunakan Excel 2016. Diagram ini dalam metode IPA terbagi empat kuadran, dengan sumbu X mewakili rata-rata kepuasan dan sumbu Y menunjukkan rata-rata harapan pelanggan terhadap layanan cleaning service PT. XYZ. Kode yang digunakan dalam analisis *Importance Performance Analysis* pada laporan tugas akhir ini ialah

- 1.) Kuadran I (Simbol lingkaran berwarna merah)
- 2.) Kuadran II (Simbol lingkaran berwarna biru)
- 3.) Kuadran III (Simbol lingkaran berwarna hijau)
- 4.) Kuadran IV (Simbol lingkaran berwarna kuning)



Gambar 3 Atribut Penelitian dalam Kuadran IPA

Setiap kuadran merepresentasikan situasi yang berbeda. Melalui pemetaan berdasarkan

perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan, PT. XYZ dapat mengenali serta memperbaiki atribut-atribut layanan yang dinilai paling krusial oleh konsumen. Adapun penjelasan untuk masing-masing kuadran adalah sebagai berikut :

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut dalam Kuadran I merupakan aspek penting bagi pelanggan, namun realisasinya belum memadai, sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan cleaning service PT. XYZ. Atribut-atribut tersebut antara lain:

Tabel 5 Usulan Perbaikan Atribut Kuadran I

Kode	Dimensi	Atribut	Solusi
A4	Tangible	Kelengkapan peralatan kebersihan yang dibawa petugas	Membuat daftar peralatan kebersihan standar yang wajib dibawa oleh setiap petugas sesuai jenis area yang akan dibersihkan. Checklist ini harus diperiksa sebelum petugas mulai bekerja.
D3	Assurance	Tidak akan ada kerusakan barang selama proses pembersihan	Menyusun dan menerapkan SOP (Standard Operating Procedure) penanganan barang serta memberikan pelatihan singkat secara berkala kepada petugas.
E1	Empathy	Menjaga hubungan baik dengan <i>customer</i>	Memberikan pelatihan komunikasi dan pelayanan prima kepada seluruh petugas cleaning service, agar mereka mampu berinteraksi secara sopan, ramah, dan profesional saat berhadapan dengan pelanggan
A3	Tangible	Petugas memakai ID Card atau Name Tag yang jelas agar identitas mudah dikenali dan pelanggan merasa aman	Mewajibkan seluruh petugas menggunakan ID card atau <i>name tag</i> standar yang didesain dengan ukuran huruf yang jelas dan mudah dibaca. Perusahaan juga dapat menetapkan kebijakan pengecekan penggunaan ID card setiap awal shift oleh supervisor untuk memastikan kepatuhan
A1	Tangible	Petugas menggunakan alat pelindung diri dengan lengkap untuk menjaga keamanan dan menunjukkan profesionalisme dalam bekerja	Perusahaan menyediakan APD standar seperti sarung tangan, masker, dan sepatu kerja saat bertugas, serta melakukan pengecekan kelengkapan APD oleh SPV sebelum melakukan pekerjaan.
E4	Empathy	Petugas bersikap ramah dengan pelanggan selama atau setelah pembersihan.	Memberikan pelatihan singkat mengenai etika dan komunikasi pelayanan kepada petugas, khususnya dalam hal menunjukkan sikap sopan, ramah, dan menghargai pelanggan.
B2	Reliability	Hasil pembersihan terlihat jelas perbedaannya dibandingkan kondisi sebelum dibersihkan	Perusahaan menyusun standar hasil kerja yang terukur, seperti membuat check list visual sebelum dan sesudah pembersihan agar petugas memiliki acuan yang jelas dalam mencapai hasil yang optimal

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut dalam Kuadran II adalah aspek penting yang telah terpenuhi dengan baik sesuai harapan pelanggan, sehingga perlu dipertahankan sebagai keunggulan layanan cleaning service PT. XYZ. Atribut-atribut tersebut meliputi:

Tabel 6 Atribut Penelitian dalam Kuadran II

Kode	Dimensi	Atribut
D4	Assurance	Bahan pembersih yang digunakan tidak mengandung bahan berbahaya
D2	Assurance	Mampu menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap layanan perusahaan
B3	Reliability	Petugas bersedia menanggapi keluhan dari customer
E2	Empathy	Petugas bersedia menerima kritik dan saran
C3	Responsive ness	Kemampuan dalam penyelesaian masalah
D1	Assurance	Peralatan yang digunakan oleh petugas bersih

Tabel 7 Atribut dan Usulan Perbaikan Kuadran III

Kode	Dimensi	Atribut	Solusi
B4	Reliability	Konsistensi hasil pembersihan dari petugas	Menerapkan sistem <i>checklist</i> kerja harian yang harus diisi oleh petugas dan diverifikasi oleh supervisor sebagai bentuk pengendalian mutu. Serta melakukan briefing rutin sebelum tugas dimulai
B1	Reliability	Keandalan dalam membersihkan area secara menyeluruh dan sesuai standar kebersihan yang dijanjikan	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.

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV mencakup atribut yang dinilai kurang penting oleh pelanggan namun justru mendapat perhatian berlebih. Sumber daya sebaiknya dialihkan ke aspek yang lebih prioritas. Atribut-atribut tersebut antara lain:

E5	Empathy	Perhatian personal kepada pelanggan
C1	Responsive ness	Petugas melakukan penanganan keluhan pelanggan yang responsif
C2	Responsive ness	Tingkat kesigapan karyawan ketika di butuhkan pelanggan

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III mencakup atribut dengan kepentingan dan kinerja rendah. Meski bukan prioritas utama, perbaikan tetap dibutuhkan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan cleaning service PT. XYZ. Atribut-atribut tersebut ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 8 Atribut Penelitian dalam Kuadran IV

Kode	Dimensi	Atribut
A5	Tangible	Petugas handal dan berpengalaman
D5	Assurance	Mampu menimbulkan rasa percaya pelanggan

		terhadap layanan perusahaan
C4	Responsiveness	Daya tanggap karyawan dalam hal-hal operasional kebersihan
A2	Tangible	Karyawan berpenampilan rapi dan profesional
C5	Responsiveness	Petugas mampu melayani pelanggan dengan cepat
E3	Empathy	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti customer
B5	Reliability	Petugas selalu siap memberikan layanan pelanggan dengan cepat

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, layanan cleaning service yang diberikan oleh PT. XYZ dinilai belum sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan rata-rata nilai gap -0,85 pada seluruh dimensi Service Quality. Dimensi tangible mencatat gap tertinggi (-1,24), menandakan layanan belum memenuhi ekspektasi. Analisis IPA mengidentifikasi beberapa atribut prioritas perbaikan, seperti kelengkapan alat, keamanan barang, sikap petugas, dan hasil pembersihan yang tampak nyata. Usulan perbaikan difokuskan pada peningkatan standar alat, pelatihan petugas, penerapan SOP, serta sistem evaluasi layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelino, M. I., & Fitri, M. (2021). Integration of CSI, Airqual, IPA, and PGCV to Determine Prioritisation of Service Quality on JTA Airlines. *Jurnal Teknologi*, 11(1), 14–19.
<https://doi.org/10.35134/jitekin.v11i1.27>
- Akbar Gunawan, Ade Irman Galih, R. A., Ria, D., Barleany4, & Khatili, P. B. (2024). *PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus: Selakosa Coffee)*. 7(2), 1–13.
- Alfarisyi, S., & Andesta, D. (2022). Analisis

- Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19(2), 186–194.
- Hastian, J. R., & Sulistiyowati, W. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Metode Servqual QFD Dan IPA Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Cat. *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 21–34.
- Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167.
<https://doi.org/10.24014/jti.v9i1.21281>
- Indrayana, M., Kelik Fajar Kusuma, & Jono. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 4(2), 63–79.
<https://doi.org/10.37631/jri.v4i2.712>
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67–75.
[url: http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten](http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten)
- Juret, A., Negoro, Y. P., & Hidayat, H. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Abon Ikan di UMKM Babonsenyum dengan Metode SERVQUAL dan SWOT. *Jurnal Serambi Engineering*, 8(4), 7406–7416.
<https://doi.org/10.32672/jse.v8i4.6917>
- Kartika, H., Hertian Ranova, M., & Setia Bakti, C. (2022). Survei Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Jasa Perawatan Mesin ATM Dengan Metode CSI dan IPA. *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*, 12(2), 117–126.
<https://doi.org/10.36040/industri.v12i2.4096>
- Kusumo, P. A., & Sofyan, S. (2016). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa

- Dengan Menggunakan Metode Ipa (Importance-Performance Analysis) Pada Ahass 01108 Anugrah Jaya Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 5(1), 1–14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Mamangkey, E. A. j, Massie, J. D. D., & Tawas, H. N. (2021). Analisa Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality), IPA (Importance Performance Analysis) Dan PGCV (Potential Gain Customer Value) Terhadap Kinerja PT. Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 348–358.
- Murgani, R., & Hasibuan, S. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Penyedia Layanan Logistik Berdasarkan Integrasi SERVQUAL dan QFD. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 11(2), 229–242. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v11i2.5253.2>
- Sibarani, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding*, 3(4), 10–17. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>
- Sundari, I., & Hadisaputro, E. L. (2022). Implementasi Servqual dan Importance Performance Analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(4), 330–341. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v2i4.323>
- Yaqin, A. A., & Pusakaningwati, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Cv. Nugraha Cipta Raharja. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(1), 123–136.