

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PEMBUATAN INTERIOR MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA

Muh. Taufiq¹⁾, Nurhayati Rauf²⁾, Yan Herdianzah³⁾

¹²³⁾Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Email: muh.taufiq@gmail.com¹⁾, nurhayati.rauf@umi.ac.id²⁾, yan.herdianzah@umi.ac.id³⁾

INFORMASI ARTIKEL

Diterima:
12/04/2025

Diperbaiki:
17/05/2025

Disetujui:
29/05/2025

Diterbitkan:
30/06/2025

ABSTRAK

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa pembuatan interior pada Sulawesi Interior dengan menggunakan metode *Servqual* dan IPA guna menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan secara optimal.

Desain/Methodologi/Pendekatan: Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Sulawesi Interior, kemudian data dianalisis menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kesenjangan serta menentukan prioritas peningkatan pelayanan.

Temuan/Hasil: Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan Sulawesi Interior tergolong baik, namun terdapat gap negatif terbesar pada ketepatan waktu pengerjaan (-0,60), kecepatan pelayanan (-0,53), dan kesiapan membantu pelanggan (-0,50). Analisis IPA menempatkan atribut tersebut pada Kuadran A sebagai prioritas utama peningkatan dimensi *Reliability* dan *Responsiveness*.

Dampak: Penelitian ini memberikan masukan strategis bagi manajemen Sulawesi Interior untuk meningkatkan efisiensi layanan, memperkuat dimensi *Reliability* dan *Responsiveness*, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam persaingan industri jasa interior lokal.

Kesimpulan: Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Sulawesi Interior secara umum baik, namun masih terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan pada beberapa atribut utama. Peningkatan pada aspek *Reliability* dan *Responsiveness* diperlukan agar kepuasan pelanggan meningkat dan daya saing perusahaan semakin kuat.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, IPA, *Reliability*.



DOI: <https://doi.org/10.3926/japsi.v3i2.2188>

2025 The Author(s). This open-access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.



Situs web: <https://jurnal.fti.umi.ac.id/index.php/JAPSI>

1. PENDAHULUAN

Dalam era persaingan global yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan perusahaan jasa (Harriet et al., 2024). Pelanggan kini tidak hanya menuntut hasil akhir yang baik, tetapi juga mengharapkan pengalaman pelayanan yang profesional, cepat, dan memuaskan sejak awal proses hingga pasca layanan (Naini et al., 2022). Dalam konteks industri jasa interior, kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh desain dan hasil pekerjaan, melainkan juga oleh komunikasi, ketepatan waktu, dan jaminan mutu (Wahyuni & Praninta, 2021).

Kegagalan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dapat menyebabkan penurunan loyalitas dan citra perusahaan (Saleh et al., 2023). Oleh karena itu, pengukuran dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi keharusan bagi perusahaan jasa yang ingin bertahan dan berkembang, terutama dalam menghadapi tuntutan pelanggan yang semakin tinggi terhadap kualitas dan profesionalisme pelayanan (Pinna et al., 2023).

Sulawesi Interior sebagai salah satu UKM yang bergerak di bidang jasa pembuatan dan renovasi interior di Makassar menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanannya di tengah meningkatnya persaingan lokal. Berdasarkan data penelitian, ditemukan beberapa keluhan pelanggan yang berkaitan dengan proses pelayanan. Beberapa pelanggan menyatakan ketidaknyamanan karena proses konsultasi dilakukan di tempat umum, bukan di kantor resmi (Djakaria et al., 2024; Herdianzah et al., 2023, 2024). Selain itu, terdapat keterlambatan penyelesaian proyek serta tidak adanya garansi tertulis atas hasil kerja (Asawawibul et al., 2025). Ketiga faktor ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diterima (Anggraeni & Faozan, 2023). Permasalahan tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan serta menghambat loyalitas dan rekomendasi positif yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan jasa seperti Sulawesi Interior.

Penelitian ini berfokus pada Sulawesi Interior di Kota Makassar, salah satu perusahaan jasa pembuatan dan renovasi interior yang menghadapi tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan data hasil survei terhadap 30 responden pelanggan, ditemukan bahwa 9 pelanggan mengeluhkan lokasi konsultasi yang kurang profesional, 4 pelanggan mengeluhkan keterlambatan pekerjaan, dan 2 pelanggan menyoroti ketiadaan garansi layanan. Kondisi tersebut menegaskan bahwa dimensi keandalan, daya tanggap, dan jaminan pelayanan masih perlu diperbaiki (Salsabila, 2023; Siswanto et al., 2022). Selain itu, ketidakseragaman proses pelayanan di setiap proyek menyebabkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan menjadi tidak konsisten (Blessing & Awaji-Ima, 2022; Le et al., 2020; Nojavan et al., 2021). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam memahami faktor-faktor kritis yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa interior skala menengah di Indonesia (Fole & Safitri, 2025; Safutra et al., 2024).

Untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan di Sulawesi Interior, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Sukwadi et al., 2021). Metode *Servqual* digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi utama layanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sementara itu, metode IPA digunakan untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, yang divisualisasikan dalam empat kuadran prioritas (Hijra et al., 2024; Reinhart & Wilujeng, 2022). Kombinasi kedua metode ini memberikan hasil analisis yang komprehensif dalam menentukan aspek layanan yang perlu dipertahankan dan diperbaiki. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert kepada 30 responden, kemudian dianalisis menggunakan perhitungan rata-rata dan gap skor untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pelanggan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menerapkan metode *Servqual* dan IPA dalam mengukur kualitas pelayanan pada sektor jasa. Penelitian oleh (Purwasih et al., 2022), menunjukkan adanya gap negatif yang signifikan antara harapan dan persepsi pelanggan. Sementara itu, pada penelitian (Jannah & Suyatno, 2024), menemukan bahwa dimensi *Tangibles* dan *Reliability* menjadi faktor dengan kesenjangan tertinggi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian (Saputra et al., 2025) juga mengidentifikasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Namun, belum banyak penelitian yang secara khusus menyoroti jasa pembuatan interior rumah tangga dan komersial, khususnya pada skala UKM di wilayah Makassar. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan gabungan *Servqual* dan IPA untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan pada sektor jasa interior lokal, serta menyusun prioritas strategi perbaikan yang relevan dengan karakteristik pelanggan Sulawesi Interior.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Sulawesi Interior dengan menggunakan metode *Servqual* dan IPA. Secara khusus, penelitian ini ingin mengidentifikasi dimensi layanan yang mengalami kesenjangan paling besar antara persepsi dan harapan pelanggan serta menentukan atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan

kajian manajemen kualitas pelayanan di sektor jasa interior, sekaligus memberikan manfaat praktis bagi Sulawesi Interior untuk meningkatkan profesionalisme dan daya saingnya. Selain itu, temuan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pelaku usaha jasa sejenis dalam menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Sulawesi Interior dengan alamat Jalan Dr. Leimena, Tello Baru, Kec Panakukkang, Kota Makassar, 90233 Sulawesi Selatan. Waktu penelitian ini selama Agustus - November 2024.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi langsung terhadap pelanggan Sulawesi Interior. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data persepsi dan harapan pelanggan, sedangkan wawancara dan observasi dilakukan guna memperkuat temuan kuantitatif serta memahami kondisi pelayanan secara faktual di lapangan.

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Sulawesi Interior menggunakan dua metode analisis, yaitu Servqual dan IPA. Langkah-langkah Pengolahan dan Analisis Data sebagai berikut:

1. Metode Servqual
 - a. Menghitung skor rata-rata persepsi pelanggan untuk setiap atribut pelayanan.
 - b. Menghitung skor rata-rata harapan pelanggan terhadap atribut yang sama.
 - c. Menentukan nilai gap (selisih) antara skor persepsi dan skor harapan.
 - d. Interpretasi hasil gap: nilai gap positif (+) menunjukkan bahwa pelayanan melebihi harapan pelanggan dan nilai gap negatif (-) menandakan bahwa pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan.
2. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)
 - a. Menghitung rata-rata nilai kepentingan (importance) dan kinerja (performance) setiap atribut.
 - b. Memetakan atribut ke dalam diagram kartesius berdasarkan kedua nilai tersebut.
 - c. Mengelompokkan hasil pemetaan ke dalam empat kuadran prioritas (A, B, C, D).
 - d. Menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan pemeliharaan layanan.
 - e. Menggabungkan hasil Servqual dan IPA untuk memperoleh gambaran menyeluruh dimensi pelayanan yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penentuan Atribut

Penentuan atribut pada penelitian ini didasarkan pada lima dimensi utama metode Servqual, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap dimensi dijabarkan ke dalam sejumlah pernyataan yang menggambarkan karakteristik pelayanan Sulawesi Interior, meliputi aspek fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap pelanggan.

Tabel 1. Hasil Penentuan Atribut Servqual

Dimensi	Atribut Pernyataan	Kode
<i>Tangibles</i>	Fasilitas dan peralatan kerja terlihat bersih dan modern	S1
	Tampilan karyawan rapi dan profesional	S2
	Brosur, gambar desain, dan portofolio mudah diakses	S3
<i>Reliability</i>	Perusahaan menepati jadwal pengerjaan sesuai kesepakatan	S4
	Karyawan selalu menyelesaikan pekerjaan dengan baik	S5
	Perusahaan konsisten dalam memberikan kualitas layanan	S6
<i>Responsiveness</i>	Karyawan cepat menanggapi pertanyaan dan keluhan pelanggan	S7
	Karyawan selalu siap membantu pelanggan dengan ramah	S8

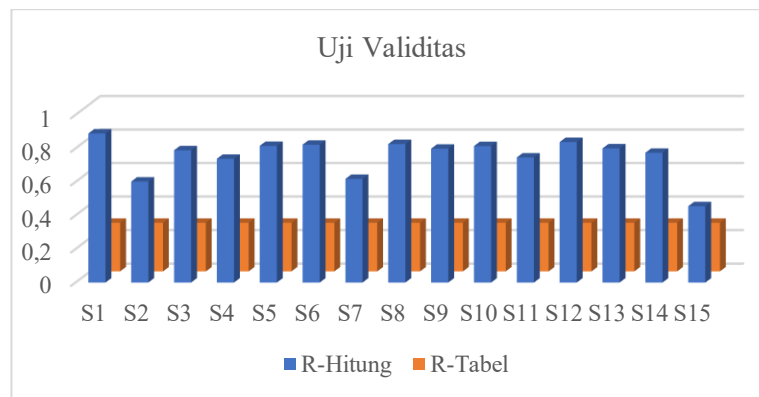
Dimensi	Atribut Pernyataan	Kode
Assurance	Pelayanan dilakukan secara cepat dan efisien	S9
	Karyawan memiliki pengetahuan dan keahlian dalam menjelaskan pekerjaan	S10
	Pelanggan merasa aman saat menggunakan jasa Sulawesi Interior	S11
	Karyawan bersikap sopan dan percaya diri	S12
Empathy	Perusahaan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan secara pribadi	S13
	Karyawan memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan	S14
	Perusahaan menyediakan waktu yang cukup dalam berkomunikasi dengan pelanggan	S15

Sumber : *Pengelolaan Data, 2025*

Tabel 1 diatas, menunjukkan pengelompokan 15 atribut pelayanan berdasarkan lima dimensi Servqual, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap atribut merepresentasikan aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan Sulawesi Interior, yang menjadi dasar analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan.

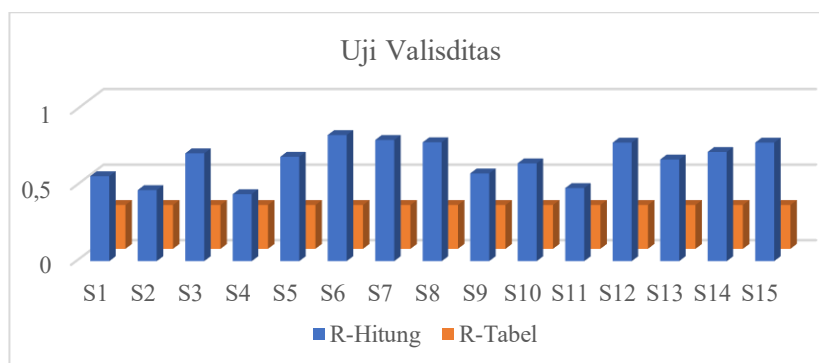
3.2 Hasil Penujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini valid dan konsisten dalam mengukur persepsi serta harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Sulawesi Interior di Kota Makassar.



Gambar 1. Hasil Pengujian Validitas Presepsi
Sumber : *Pengelolaan Data, 2025*

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Gambar 1, seluruh item pernyataan (S1–S15) menunjukkan nilai r-hitung > r-tabel (0,290) dengan rentang 0,455–0,889, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid dalam mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Sulawesi Interior di Kota Makassar.



Gambar 2. Hasil Pengujian Validitas Harapan
Sumber : *Pengelolaan Data, 2025*

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Gambar 1, seluruh item pernyataan harapan (S1–S15) memiliki r-hitung antara 0,443–0,834 dan lebih besar dari r-tabel 0,290, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid dalam mengukur harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Sulawesi Interior di Kota Makassar.

Tabel 2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Standar Normal	Cronbach's Alpha	N of Items
Persepsi	0,70	0,999	15
Harapan	0,70	0,943	15

Sumber : *Pengelolaan Data, 2025*

Berdasarkan Tabel 2, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa variabel persepsi memiliki nilai Cronbach's Alpha 0,999 dan variabel harapan 0,943, keduanya melebihi standar 0,70, sehingga instrumen kuesioner dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur persepsi serta harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Sulawesi Interior di Kota Makassar.

3.3 Hasil Penentuan Nilai Servqual

Penentuan nilai Servqual dilakukan dengan menghitung selisih antara skor rata-rata persepsi dan skor rata-rata harapan pelanggan pada setiap atribut pelayanan. Nilai *gap* yang dihasilkan menggambarkan tingkat kesesuaian layanan Sulawesi Interior terhadap persepsi dan harapan pelanggan serta menunjukkan area yang perlu diperbaiki atau dipertahankan.

Tabel 3. Hasil Penentuan Nilai Gap

Kode	Mean		Nilai Gap
	Harapan	Kinerja	
S1	3,90	4,20	-0,30
S2	4,27	4,20	0,07
S3	3,83	4,17	-0,34
S4	3,87	4,47	-0,60
S5	3,87	4,13	-0,26
S6	3,87	4,23	-0,36
S7	3,90	4,20	-0,30
S8	4,00	4,50	-0,50
S9	3,97	4,50	-0,53
S10	4,13	4,43	-0,30
S11	3,93	4,40	-0,47
S12	3,83	4,30	-0,47
S13	3,93	4,27	-0,34
S14	4,00	4,27	-0,27
S15	4,17	4,30	-0,13

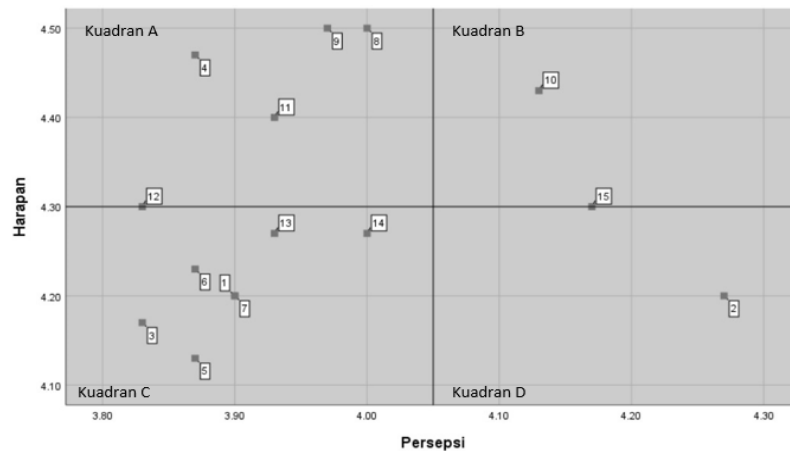
Sumber : *Pengelolaan Data, 2025*

Berdasarkan Tabel 3, hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar atribut pelayanan Sulawesi Interior memiliki nilai *gap* negatif, menandakan bahwa kinerja perusahaan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Nilai *gap* tertinggi terjadi pada atribut S4 (-0,60) yaitu ketepatan waktu pengerjaan, diikuti oleh S9 (-0,53) dan S8 (-0,50) yang berkaitan dengan kecepatan serta kesiapan pelayanan. Sebaliknya, nilai *gap* terkecil ditemukan pada atribut S15 (-0,13) terkait komunikasi dengan pelanggan dan S2 (0,07) yang justru positif, menandakan tampilan karyawan telah sesuai harapan. Secara keseluruhan, rata-rata *gap* negatif ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam dimensi reliability dan responsiveness.

3.4 Hasil Penentuan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut pelayanan Sulawesi Interior. Metode ini digunakan untuk menentukan

prioritas perbaikan dan pemeliharaan layanan berdasarkan posisi atribut dalam empat kuadran pada diagram kartesius hasil perhitungan rata-rata pelanggan.



Gambar 3. Hasil Penerapan Metode Diagram Kartesius
Sumber : *Pengelolaan Data, 2025*

Gambar 3 menunjukkan hasil analisis menggunakan Diagram Kartesius untuk membandingkan rata-rata tingkat harapan dan kinerja pelanggan terhadap layanan Sulawesi Interior. Diagram ini membantu mengidentifikasi prioritas peningkatan berdasarkan posisi atribut dalam empat kuadran utama.

- Kuadran A (Prioritas Utama – Penting namun Kinerja Rendah)**
Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat harapan tinggi tetapi kinerjanya belum memadai, sehingga perlu menjadi fokus utama perbaikan. Berdasarkan data, indikator seperti S2 (harapan 4,27; kinerja 4,20) dan S5 (harapan 3,87; persepsi 4,13) menunjukkan gap antara harapan pelanggan dan kinerja aktual. Artinya, meskipun pelanggan menilai aspek ini penting, realisasi layanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Oleh karena itu, manajemen perlu meningkatkan aspek pelayanan yang terkait dengan indikator tersebut agar mampu mencapai keseimbangan antara ekspektasi pelanggan dan kualitas layanan yang diberikan.
- Kuadran B (Pertahankan Prestasi – Penting dan Kinerja Tinggi)**
Indikator dalam kuadran ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai aspek tersebut penting, dan perusahaan telah berhasil memenuhi harapan mereka. Atribut seperti S4 (harapan 3,87; persepsi 4,47) dan S9 (harapan 3,97; persepsi 4,50) termasuk dalam kategori ini. Kinerja yang tinggi menunjukkan efektivitas pelayanan yang sudah sesuai ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertahankan standar kualitas dan konsistensi layanan pada atribut-atribut ini agar tidak mengalami penurunan di masa mendatang. Stabilitas pada kuadran ini mencerminkan keberhasilan manajemen dalam menjaga kepuasan pelanggan terhadap layanan Sulawesi Interior.
- Kuadran C (Prioritas Rendah – Tidak Terlalu Penting dan Kinerja Rendah)**
Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan memiliki kinerja yang relatif rendah. Misalnya, indikator seperti S3 (harapan 3,83; persepsi 4,17) cenderung tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perbaikan pada area ini tidak harus menjadi prioritas utama dalam strategi peningkatan layanan. Namun demikian, manajemen tetap perlu melakukan monitoring berkala agar tidak terjadi penurunan kualitas signifikan yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap keseluruhan layanan perusahaan.
- Kuadran D (Berlebihan – Tidak Penting namun Kinerja Tinggi)**
Kuadran ini menunjukkan atribut yang dinilai tidak terlalu penting oleh pelanggan, tetapi justru memiliki tingkat kinerja tinggi. Contohnya adalah S8 (harapan 4,00; persepsi 4,50) dan S10 (harapan 4,13; persepsi 4,43). Kondisi ini mengindikasikan adanya efisiensi sumber daya yang belum optimal, di mana perusahaan mungkin mengalokasikan tenaga atau biaya berlebih pada

aspek yang kurang krusial bagi pelanggan. Oleh karena itu, manajemen dapat mempertimbangkan realokasi sumber daya ke aspek-aspek lain yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti pada atribut di kuadran A.

3.5 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan Sulawesi Interior telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan perhitungan metode SERVQUAL, sebagian besar atribut memiliki nilai *gap* negatif, menandakan bahwa persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan masih lebih rendah dibandingkan harapan mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan menuntut peningkatan konsistensi pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu, kecepatan respon, serta profesionalitas dalam memberikan layanan.

Hasil penilaian menunjukkan bahwa dimensi Reliability dan Responsiveness menjadi aspek dengan kesenjangan tertinggi. Atribut dengan nilai *gap* terbesar yaitu S4 (-0,60) berkaitan dengan ketepatan waktu pengerjaan, diikuti oleh S9 (-0,53) dan S8 (-0,50) yang berhubungan dengan kecepatan dan kesiapan dalam memberikan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelanggan mengharapkan pelayanan yang lebih disiplin terhadap jadwal dan tanggap terhadap kebutuhan mereka. Sementara itu, atribut S2 (0,07) yang berkaitan dengan kerapian dan profesionalitas karyawan memperoleh nilai positif, menandakan bahwa dimensi Tangibles dinilai sudah memenuhi ekspektasi pelanggan.

Melalui metode Importance Performance Analysis (IPA), atribut pelayanan dipetakan dalam empat kuadran pada diagram kartesius. Beberapa atribut seperti ketepatan waktu pengerjaan (S4) dan kecepatan pelayanan (S9) masuk ke dalam Kuadran A (prioritas utama) karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah. Atribut pada Kuadran B seperti tampilan karyawan (S2) dan pengetahuan karyawan (S10) berada pada area yang harus dipertahankan, karena menunjukkan kinerja baik dengan tingkat kepentingan tinggi. Sementara atribut lainnya yang berada pada Kuadran C dan D dapat dipertimbangkan untuk efisiensi perbaikan.

Berdasarkan hasil gabungan analisis Servqual dan IPA, dapat disimpulkan bahwa fokus peningkatan utama bagi Sulawesi Interior terletak pada peningkatan keandalan dan ketanggapan layanan. Perusahaan perlu menetapkan standar waktu kerja yang lebih tegas, memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta memperkuat sistem komunikasi dengan pelanggan. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat mengurangi nilai kesenjangan pelayanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat posisi kompetitif Sulawesi Interior di industri jasa interior lokal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dengan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Sulawesi Interior secara umum telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan pada beberapa atribut utama. Nilai *gap* terbesar ditemukan pada ketepatan waktu pengerjaan ($S4 = -0,60$), kecepatan pelayanan ($S9 = -0,53$), dan kesiapan membantu pelanggan ($S8 = -0,50$) yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam dimensi *Reliability* dan *Responsiveness*. Hasil analisis IPA juga menempatkan atribut-atribut tersebut pada Kuadran A (prioritas utama), artinya aspek tersebut sangat penting bagi pelanggan, tetapi belum menunjukkan kinerja optimal. Sebaliknya, atribut seperti kerapian karyawan (S2) dan pengetahuan karyawan (S10) berada pada Kuadran B (pertahankan prestasi) karena telah memenuhi ekspektasi pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut, direkomendasikan agar perusahaan memperkuat sistem manajemen waktu, meningkatkan kecepatan respon terhadap kebutuhan pelanggan, serta menjaga profesionalisme dan komunikasi efektif dalam proses pelayanan. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas variabel pengukuran dengan menambahkan dimensi *Empathy* dan *Assurance*, serta melibatkan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* agar dapat menganalisis hubungan kausal antar dimensi pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan secara lebih mendalam dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, N. D., & Faozan, A. (2023). Service Quality of Islamic Banking Student Satisfaction with the Service Quality of Bank Syariah Indonesia: Importance-Performance Analysis and Customer Satisfaction Index. In *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* (Vol. 11, Issue 3). <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/2170>
- Asawawibul, S., Na-Nan, K., Pinkajay, K., Jaturat, N., Kittichotsatsawat, Y., & Hu, B. (2025). The influence of cost on customer satisfaction in e-commerce logistics: Mediating roles of service quality, technology usage, transportation time, and production condition. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 11(1), 100482. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2025.100482>
- Blessing, O. A., & Awaji-Ima, R. B. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction of Hotels in Port Harcourt, Rivers State. *British Journal of Management and Marketing Studies*, 5(3), 54–65. <https://doi.org/10.52589/bjmms-vc3faeqb>
- Djakaria, N. S. S., Lantara, D., Dahlan, M., & Fole, A. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan di Departement Produksi pada PT. ALC. *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(1), 57–66. <https://doi.org/10.33096/japsi.v2i1.1345>
- Fole, A., & Safitri, K. N. (2025). Transforming Small-Scale Garment Production: Lean Manufacturing and VSM Strategies for Enhanced Productivity in Makassar's MSMEs. *Journal of Industrial System Engineering and Management*, 4(1), 1–11. <https://doi.org/10.56882/jisem.v4i1.41>
- Harriet, N., Arthur, N., Komunda, M. B., & Mugizi, T. (2024). Service Quality, Customer Loyalty and Customer Retention among Private Health Care Services in Mbarara City. *Open Journal of Social Sciences*, 12(01), 101–126. <https://doi.org/10.4236/jss.2024.121008>
- Herdianzah, Y., Dwi Wahyuni P, A., Malik, R., & Saleh, A. (2024). Pelatihan Penerapan Good Manufacturing Practices untuk Meningkatkan Kualitas dan Keamanan Produk Roti Canai pada UMKM Dapoer Sani. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 02(02), 1–9. <https://doi.org/10.33096/sipakatau.v2i2.1284>
- Herdianzah, Y., Wahyuni P, A. D., Malik, R., & Pratama, M. A. (2023). Analysis of the Effect of Temperature, Lighting and Noise on Employee Work Productivity in the Noodle Production Section at CV. Kartika Makassar. *Journal of Industrial System Engineering and Management*, 2(1), 7–12. <https://doi.org/10.56882/jisem.v2i1.17>
- Hijra, A., Saleh, A., Hafid, M. F., & Fole, A. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Pdam Kota Makassar Menggunakan Metode CSI dan IPA. *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(1), 38–47. <https://doi.org/10.3926/japsi.v2i1.1261>
- Jannah, F. Z., & Suyatno, D. F. (2024). Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Unesawifi Di Universitas Negeri Surabaya (Unesa) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 5(1), 144–152. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v5i1.58947>
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89–103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Nojavan, M., Heidari, A., & Mohammaditabar, D. (2021). A fuzzy service quality based approach for performance evaluation of educational units. *Socio-Economic Planning Sciences*, 73, 100816. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100816>
- Pinna, R., Cicotto, G., & Jafarkarimi, H. (2023). Student's Co-Creation Behavior in a Business and Economic Bachelor's Degree in Italy: Influence of Perceived Service Quality, Institutional Image, and Loyalty. *Sustainability (Switzerland)*, 15(11), 1–20. <https://doi.org/10.3390/su15118920>
- Purwasih, R., Aden, A., & Arofah, I. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *MathVision: Jurnal Matematika*, 4(1), 7–10. <https://doi.org/10.55719/mv.v4i1.308>

- Reinhart, M., & Wilujeng, F. R. (2022). *Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Holland Bakery Tegal Rotan Dengan Metode IPA, KANO, dan QFD*. <https://doi.org/10.30813/jiems.v15i1.3603>
- Safutra, N. I., Fole, A., Dahlan, M., & Yusuf, R. (2024). Transformasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Lazada Pendekatan Inovatif dengan Metode Importance Performance (IPA) di Kecamatan Sinjai Barat. *Journal of Industrial Engineering Innovation*, 2(01), 1–8. <https://doi.org/10.58227/jiei.v2i01.116>
- Saleh, A., Herdianzah, Y., Pawennari, A., & Ahmad, A. (2023). Planning to improve the quality of public services using servqual and Quality Function Deployment integration. In *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering* (Vol. 2023, Issue 1). <https://doi.org/10.22441/oe.2023.v15.i1.068>
- Salsabila, N. K. (2023). The Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Repurchase Intention of Alami Restaurant & Catering Service with Customer Satisfaction as an Intervening Variable. *International Journal of Review Management Business and Entrepreneurship (RMBE)*, 3(1), 30–51. <https://doi.org/10.37715/rmbe.v3i1.3930>
- Saputra, S. Y., Fathurohman, & Sasmi, W. T. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) Dan IPA (Importance Performance Analysis) Pada Jasa Kirim. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 4(4), 1470–1481. <https://doi.org/10.55826/9kw2r731>
- Siswanto, Herdianzah, Y., Rauf, N., & Suja'setyahadi, A. (2022). Analysis Of Quality Improvement Of Two Wheel Motor Vehicle Services Using Quality Function Deployment Method At Rezky Jaya Motor Workshop Makassar. *Journal of Industrial System Engineering and Management*, 1(2), 55–62. <https://doi.org/10.56882/jisem.v1i2.9>
- Sukwadi, R., Josua, P. P., & Tannady, H. (2021). Penerapan Model Integrasi Fuzzy Servqual-IPA-QFD Dalam Analisis Kualitas Layanan Stasiun Gambir. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan*, 5(1), 181. <https://doi.org/10.24912/jmstkik.v5i1.9628>
- Wahyuni, S., & Praninta, A. (2021). The Influence of Brand Equity and Service Quality on Purchase Decisions on Garuda Indonesia Airline Services. *Research Horizon*, 1(1), 28–38. <https://doi.org/10.54518/rh.1.1.2021.28-38>