Journal Of Industrial Engineering & Technology Innovation

Journal of Industrial Engineering & Technology Innovation
JIETI
Vol.04 No.02, 2026| p. 124-136
E-ISSN: 2988-3733 | P-ISSN: 2988-3725

INTEGRASI METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL), IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN MODEL KANO DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA MIVAS GALLERY BANYUWANGI

(Integration of Service quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), and Kano Model in Improving Service Quality at Mivas Gallery Banyuwangi)

Roviqoh Fitama [1], Endang Suprihatin[2], Muhammad Yusuf [3]
[1,2,3)] Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi
Corresponding Author: endangsuprihatin@untag-banyuwangi.ac.id

Article Info

Page :
124 – 136

Submission Date:
16 / Juni / 2026

Accepted Date:
25 / Juni / 2026

Published Date:
11 / Agustus / 2026

Keywords: *service quality, importance performance analysis, kano model, service improvement, customer satisfaction*

ABSTRACT

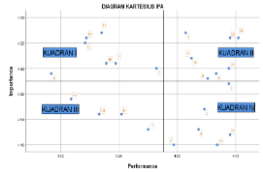
Mivas Gallery Banyuwangi is a tailoring MSME that provides custom clothing production, garment alteration, school uniforms, and work uniforms. This study aims to evaluate service quality and determine service improvement priorities through the integration of Service quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), and the Kano Model. A quantitative approach was employed involving 95 customers selected using a total sampling technique. The results of the validity and reliability tests indicated that the research instrument was suitable for data collection. SERVQUAL analysis showed that all service attributes had negative gap values, indicating that the perceived service performance had not fully met customer expectations. The largest gap was found in the order completion timeliness attribute with a value of -1.67. IPA results revealed that seven attributes were located in Quadrant I and became the main priorities for improvement. Meanwhile, the Kano Model classified service attributes into Must-Be, One-Dimensional, Attractive, and Indifferent categories. The integration results identified order completion timeliness, prompt WhatsApp response, and ease of tailoring revision as the highest-priority attributes for improvement. Therefore, focusing on these attributes is expected to enhance service quality and customer satisfaction sustainably.

EMAIL

[1]roviqohfitama@gmail.com
[2]endangsuprihatin@untag-banyuwangi.ac.id
[3]iyusnhudi@untag-banyuwangi.ac.id

Kata kunci: *service quality, importance performance analysis, model kano, perbaikan pelayanan, kepuasan pelanggan.*

Gambar 1. Diagram Kartesius (IPA)



ABSTRAK

Mivas Gallery Banyuwangi merupakan UMKM jasa jahit yang melayani pembuatan pakaian custom, vermak pakaian, seragam sekolah, dan seragam kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan menentukan prioritas perbaikan melalui integrasi metode *Service quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Model Kano. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 95 pelanggan yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian layak digunakan. Analisis SERVQUAL menunjukkan seluruh atribut pelayanan memiliki nilai *gap* negatif yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Nilai *gap* terbesar terdapat pada atribut ketepatan waktu penyelesaian pesanan sebesar -1,67. Hasil IPA menunjukkan tujuh atribut berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. Sementara itu, Model Kano mengelompokkan atribut pelayanan ke dalam kategori *Must-Be*, *One-Dimensional*, *Attractive*, dan *Indifferent*. Hasil integrasi menunjukkan bahwa ketepatan waktu

		penyelesaian pesanan, respons WhatsApp yang cepat, dan kemudahan revisi hasil jahitan merupakan prioritas utama perbaikan. Oleh karena itu, fokus perbaikan pada atribut tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat, dan penguatan aktivitas ekonomi daerah. Meningkatnya jumlah UMKM menyebabkan persaingan usaha semakin ketat sehingga pelaku usaha dituntut mampu memberikan nilai tambah yang membedakan usahanya dari kompetitor. Pada sektor jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena pelanggan tidak hanya menilai hasil layanan, tetapi juga pengalaman selama proses pelayanan berlangsung. Tinjauan literatur Jonkisz et al. [1] menjelaskan bahwa SERVQUAL dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dengan membandingkan harapan dan persepsi pengguna sehingga kesenjangan pelayanan dapat diidentifikasi. Sementara itu, Tedjokusumo dan Murhadi [2] menemukan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan kepuasan berperan dalam memperkuat loyalitas pelanggan. Temuan tersebut memberikan landasan bahwa evaluasi kualitas pelayanan diperlukan untuk mengidentifikasi ketidaksesuaian layanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Salah satu jenis UMKM yang berkembang di Kabupaten Banyuwangi adalah usaha jasa jahit. Usaha ini menawarkan berbagai layanan, seperti pembuatan pakaian custom, vermak pakaian, seragam sekolah, dan seragam kerja. Karakteristik usaha jasa jahit menuntut penyedia layanan untuk mampu menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sekaligus memberikan pelayanan yang baik selama proses pemesanan hingga penyelesaian pesanan. Pelanggan tidak hanya mengharapkan hasil jahitan yang sesuai dengan desain dan ukuran yang diinginkan, tetapi juga mengharapkan ketepatan waktu pengerjaan, komunikasi yang responsif, dan kemudahan dalam menyampaikan kebutuhan maupun keluhan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan layanan oleh pelanggan [2,3].

Mivas Gallery Banyuwangi merupakan salah satu UMKM jasa jahit yang melayani pembuatan pakaian custom, vermak pakaian, seragam sekolah, dan seragam kerja. Dalam menjalankan usahanya, Mivas Gallery berupaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Namun, berdasarkan observasi awal dan masukan pelanggan, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan ketepatan waktu penyelesaian pesanan, respons komunikasi melalui WhatsApp, penyampaian informasi perkembangan pesanan, serta kemudahan pelanggan dalam memperoleh layanan revisi hasil jahitan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kemungkinan kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dan harapan pelanggan sehingga diperlukan evaluasi secara sistematis untuk menentukan atribut pelayanan yang perlu diperbaiki.

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan menggunakan metode *Service quality* (SERVQUAL). SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima dan harapan terhadap pelayanan yang diinginkan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* [1]. SERVQUAL banyak digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan karena mampu mengidentifikasi atribut yang belum memenuhi harapan pelanggan dan menunjukkan tingkat kesenjangan pelayanan yang terjadi [3]. Meskipun demikian, metode ini belum mampu menunjukkan prioritas perbaikan yang harus didahulukan sehingga diperlukan metode pendukung untuk menentukan atribut yang paling penting untuk diperbaiki.

Untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan, penelitian ini menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Metode IPA memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ke dalam empat kuadran sehingga dapat dibedakan atribut yang menjadi prioritas utama, perlu dipertahankan, memiliki prioritas rendah, atau dinilai berlebihan [4]. Melalui pemetaan tersebut, sumber daya perbaikan dapat difokuskan pada atribut yang dianggap

penting oleh pelanggan, tetapi kinerjanya masih rendah. Saidatuningtyas dan Rizal [4] menunjukkan bahwa penerapan IPA dapat membantu mengidentifikasi atribut pelayanan yang membutuhkan perbaikan segera.

Selain menggunakan SERVQUAL dan IPA, penelitian ini juga memanfaatkan Model Kano untuk mengidentifikasi pola pengaruh setiap atribut pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Model Kano mengelompokkan atribut pelayanan ke dalam kategori Must-Be, One-Dimensional, Attractive, Indifferent, Reverse, dan Questionable berdasarkan kombinasi tanggapan pelanggan ketika suatu atribut tersedia dan ketika atribut tersebut tidak tersedia [5]. Pengelompokan tersebut membantu membedakan atribut yang menjadi kebutuhan dasar, memiliki hubungan searah dengan kepuasan, memberikan daya tarik tambahan, atau relatif tidak memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, keputusan perbaikan tidak hanya didasarkan pada besarnya kesenjangan dan tingkat kepentingan atribut, tetapi juga mempertimbangkan karakteristik kebutuhan pelanggan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa integrasi SERVQUAL, IPA, dan Model Kano mampu menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih komprehensif dibandingkan penggunaan satu metode secara terpisah. Ummi et al. [6] menggunakan atribut kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang dianalisis melalui integrasi IPA dan Model Kano untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Renando et al. [7] dan Suprihatin dan Rofiq [8] juga menunjukkan bahwa integrasi beberapa metode evaluasi kualitas pelayanan mampu menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih terarah karena mempertimbangkan berbagai aspek pelayanan secara bersamaan.

Meskipun penelitian mengenai integrasi SERVQUAL, IPA, dan Model Kano telah banyak dilakukan pada berbagai sektor jasa, penerapannya pada UMKM jasa jahit masih relatif terbatas. Selain itu, sebagian penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada identifikasi kesenjangan pelayanan atau penentuan prioritas perbaikan secara terpisah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Mivas Gallery Banyuwangi serta menentukan prioritas perbaikan pelayanan melalui integrasi metode SERVQUAL, IPA, dan Model Kano. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif dan tepat sasaran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan pada UMKM jasa jahit.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Mivas Gallery yang beralamat di Jalan Gembrung RT 02 RW 02, Desa Bakungan, Banyuwangi, pada periode Mei 2026 hingga Juni 2026. Objek penelitian adalah kualitas pelayanan pada usaha jasa jahit yang meliputi layanan pembuatan pakaian custom, vermak pakaian, seragam sekolah, dan seragam kerja. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Mivas Gallery yang pernah menggunakan jasa minimal satu kali selama periode Februari 2025 hingga Maret 2026 berdasarkan data pencatatan internal usaha. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling sehingga seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria dijadikan sebagai responden penelitian [9,10]. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 95 pelanggan.

Instrumen penelitian terdiri atas observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi dan wawancara digunakan sebagai data pendukung untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan dan permasalahan yang terjadi pada Mivas Gallery. Sementara itu, kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data persepsi, harapan, dan tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Atribut pelayanan disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara pendahuluan, dan pra-survei terhadap 30 pelanggan yang menghasilkan enam keluhan dominan. Keluhan tersebut kemudian dikembangkan dan dipetakan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sehingga diperoleh 25 atribut pelayanan. Setelah data kuesioner utama terkumpul dari 95 responden, validitas empiris setiap atribut diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor setiap item dan skor total. Suatu atribut dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel pada taraf signifikansi 5% [11].

Pengukuran persepsi, harapan, dan tingkat kepentingan pelanggan dilakukan menggunakan skala Likert 1–5. Sebelum dilakukan analisis utama, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian secara konsisten. Selain itu, kuesioner Model Kano dilengkapi dengan pertanyaan fungsional dan disfungsional untuk setiap atribut pelayanan guna mengidentifikasi pengaruh atribut terhadap kepuasan pelanggan [5]. Analisis kualitas pelayanan dilakukan menggunakan metode *Service quality* (SERVQUAL) dengan menghitung selisih antara nilai persepsi (P) dan nilai harapan (H) pelanggan sebagaimana ditunjukkan pada rumus berikut.

$$Gap = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Nilai *gap* yang bernilai negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai positif menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi atau melampaui harapan pelanggan [1].

Selanjutnya dilakukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut. Nilai rata-rata kinerja dan kepentingan dihitung menggunakan perhitungan berikut.

$$\bar{X} = \Sigma Xi / n$$
$$\bar{Y} = \Sigma Yi / n$$

Keterangan:
$\bar{X}$ = rata-rata tingkat kinerja.
$\bar{Y}$ = rata-rata tingkat kepentingan.
ΣXi = skor kinerja ke-i.
ΣYi = skor kepentingan ke-i.
n = jumlah atribut.

Hasil perhitungan digunakan untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam diagram kartesius yang terdiri atas empat kuadran, yaitu Kuadran I sebagai prioritas utama, Kuadran II sebagai pertahankan kinerja, Kuadran III sebagai prioritas rendah, dan Kuadran IV sebagai kategori berlebihan [4]. Selain itu, penelitian ini menggunakan Model Kano untuk mengidentifikasi pengaruh setiap atribut pelayanan terhadap kepuasan pelanggan [5,12]. Klasifikasi atribut dilakukan berdasarkan kombinasi jawaban fungsional dan disfungsional pelanggan. Kategori akhir atribut ditentukan berdasarkan frekuensi jawaban tertinggi menggunakan Blauth's Formula sebagaimana ditunjukkan pada rumus berikut:

$$(O + M + A) > (I + R + Q)$$
$$(O + M + A) < (I + R + Q)$$

Keterangan:
O = *One-Dimensional*;
M = *Must-Be*;
A = *Attractive*;
I = *Indifferent*;
R = *Reverse*;
Q = *Questionable*.

Tahap akhir penelitian dilakukan dengan mengintegrasikan hasil SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), dan Model Kano. Integrasi dilakukan dengan mempertimbangkan nilai gap SERVQUAL, posisi atribut pada diagram IPA, serta kategori atribut berdasarkan Model Kano. Dalam penelitian ini, nilai gap negatif besar ditetapkan secara operasional apabila nilainya kurang dari atau sama dengan −1,00. Penentuan tingkat prioritas perbaikan menggunakan kriteria sebagai berikut: (1) Prioritas Tinggi diberikan kepada atribut yang berada pada Kuadran I IPA, termasuk kategori Must-Be atau One-Dimensional, serta memiliki nilai gap kurang dari atau sama dengan −1,00; (2) Prioritas Sedang diberikan kepada atribut yang berada pada Kuadran I tetapi tidak memenuhi seluruh kriteria prioritas tinggi, atau atribut yang berada pada Kuadran II dan termasuk kategori Must-Be, One-Dimensional, atau Attractive; dan (3) Prioritas Rendah diberikan kepada

atribut yang berada pada Kuadran III atau IV, serta atribut pada Kuadran II yang termasuk kategori Indifferent. Hasil integrasi tersebut digunakan untuk menentukan urutan atribut pelayanan yang perlu diperbaiki dan menyusun rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan pada Mivas Gallery Banyuwangi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Penelitian ini melibatkan 95 pelanggan Mivas Gallery Banyuwangi yang pernah menggunakan jasa pembuatan pakaian custom, vermak pakaian, seragam sekolah, maupun seragam kerja. Seluruh responden dipilih menggunakan teknik total sampling sesuai dengan kriteria penelitian yang telah ditetapkan. Responden yang terlibat merupakan pelanggan yang memiliki pengalaman menggunakan layanan Mivas Gallery sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman yang diperoleh. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian berasal dari responden yang relevan dengan objek penelitian dan mampu merepresentasikan kondisi pelayanan yang diberikan oleh Mivas Gallery Banyuwangi.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis kualitas pelayanan, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian	Hasil	Kriteria	Keterangan
Validitas Persepsi	25 atribut	> 0,202	Valid
Validitas Harapan	25 atribut	> 0,202	Valid
Reliabilitas Persepsi	0,817	> 0,60	Reliabel
Reliabilitas Harapan	0,668	> 0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 1, seluruh atribut pada variabel persepsi dan harapan memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dibandingkan nilai r-tabel sebesar 0,202 sehingga seluruh item pertanyaan dinyatakan valid. Kriteria tersebut mengacu pada Putri et al. [11], yang menyatakan bahwa item dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk variabel persepsi sebesar 0,817 dan variabel harapan sebesar 0,668. Hair et al. [13] menjelaskan bahwa nilai reliabilitas antara 0,60 dan 0,70 masih dapat diterima dalam penelitian yang bersifat eksploratif, sedangkan nilai antara 0,70 dan 0,90 menunjukkan tingkat reliabilitas yang memuaskan hingga baik. Berdasarkan kriteria tersebut, instrumen persepsi memiliki reliabilitas yang baik, sedangkan instrumen harapan berada pada tingkat reliabilitas yang masih dapat diterima sehingga keduanya dapat digunakan dalam analisis penelitian. Menurut Putri et al [11], instrumen yang reliabel mampu menghasilkan data yang konsisten sehingga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian yang diperoleh.

Hasil Analisis *Service quality* (SERVQUAL)

Analisis SERVQUAL dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diinginkan. Hasil perhitungan nilai *gap* untuk 25 atribut pelayanan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Perhitungan SERVQUAL

Kode	Atribut Pelayanan	Xi	Yi	*Gap*
T1	Tempat usaha Mivas Gallery terlihat bersih dan rapi.	4,07	4,67	-0,6
T2	Ruang pelayanan Mivas Gallery tertata dengan nyaman.	4,23	4,52	-0,29
T3	Peralatan kerja yang digunakan terlihat memadai untuk mendukung pelayanan.	4,44	4,57	-0,13
T4	Penampilan pemilik/pengelola terlihat rapi.	4,18	4,48	-0,3
T5	Tersedia tempat duduk tunggu yang memadai bagi pelanggan.	4,33	4,59	-0,26
R1	Pesanan diselesaikan tepat pada waktu yang telah dijanjikan.	2,92	4,59	-1,67
R2	Pemilik/pengelola mencatat detail pesanan pelanggan dengan benar sejak awal	3,82	4,6	-0,78
R3	Hasil jahitan terlihat rapi	3,97	4,45	-0,48
R4	Model atau desain jahitan sesuai dengan permintaan pelanggan.	4,26	4,58	-0,32
R5	Ukuran hasil jahitan sesuai dengan ukuran yang diminta pelanggan.	4,12	4,62	-0,5
RS1	Pemilik/pengelola merespons pesan pelanggan melalui WhatsApp dengan cepat.	3,35	4,67	-1,32
RS2	Informasi mengenai perkembangan status pesanan disampaikan dengan jelas melalui WhatsApp saat dibutuhkan.	3,21	4,65	-1,44
RS3	Sistem antrean pesanan dikelola dengan jelas sehingga pelanggan mengetahui urutan pesanannya.	3,22	4,66	-1,44
RS4	Pelanggan mendapatkan konfirmasi segera setelah pesanan diterima dan dicatat.	3,09	4,54	-1,45
RS5	Pemilik/pengelola bersedia membantu pelanggan yang membutuhkan informasi atau bantuan tambahan.	3,75	4,48	-0,73
A1	Harga jasa jahit disampaikan secara transparan sebelum pengerjaan dimulai.	3,33	4,51	-1,18
A2	Tidak terdapat biaya tambahan yang tidak dijelaskan sebelumnya kepada pelanggan.	3,52	4,51	-0,99
A3	Kebijakan garansi atau revisi hasil jahitan dijelaskan dengan jelas kepada pelanggan.	3,39	4,61	-1,22
A4	Pelanggan dapat mengajukan revisi apabila hasil jahitan tidak sesuai dengan permintaan awal.	3,47	4,61	-1,14
A5	Pemilik/pengelola memiliki keterampilan jahit yang meyakinkan sehingga pelanggan merasa percaya.	4,12	4,62	-0,5
E1	Pemilik/pengelola bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan.	4,34	4,45	-0,11
E2	Pemilik/pengelola memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan permintaan khusus pelanggan.	4,45	4,66	-0,21
E3	Pelanggan mudah menyampaikan kebutuhan atau keluhan kepada pemilik/pengelola.	4,45	4,47	-0,02
E4	Pemilik/pengelola bersedia memberikan saran terkait desain atau bahan apabila dibutuhkan pelanggan.	4,52	4,66	-0,14
E5	Pelanggan merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik selama proses pelayanan berlangsung.	4,44	4,6	-0,16

Berdasarkan Tabel 2, seluruh atribut pelayanan memiliki nilai *gap* negatif yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Mivas Gallery belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Jonkisz et al. [1] menjelaskan bahwa nilai *gap* negatif mengindikasikan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan pelanggan sehingga diperlukan upaya perbaikan pada atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar.

Atribut ketepatan waktu penyelesaian pesanan (R1) memperoleh nilai gap terbesar sebesar -1,67. Selain itu, atribut konfirmasi pesanan setelah diterima (RS4), informasi perkembangan pesanan (RS2), dan kejelasan sistem antrean pesanan (RS3) juga menunjukkan nilai gap yang relatif besar. Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan Mivas Gallery tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian pesanan, tetapi juga komunikasi dan penyampaian informasi kepada pelanggan. Hasil ini sejalan dengan Nugraha [3] yang menunjukkan bahwa atribut pelayanan terkait keandalan dan daya tanggap perlu diperhatikan karena berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan data operasional, Mivas Gallery menerima rata-rata 30–40 pesanan per bulan dengan kapasitas normal sekitar 50 pesanan. Meskipun kapasitas rata-rata belum digunakan sepenuhnya, keterlambatan dapat terjadi ketika jumlah pesanan meningkat pada periode tertentu, seperti menjelang Lebaran, wisuda, dan awal tahun ajaran. Perbedaan tingkat kesulitan dan waktu pengerjaan setiap jenis pesanan juga dapat menyebabkan penumpukan apabila penjadwalan belum mempertimbangkan beban kerja dan tenggat penyelesaian [14]. Oleh karena itu, perbaikan dapat dilakukan melalui pencatatan beban kerja, penyusunan jadwal berdasarkan tenggat, dan penyesuaian penerimaan pesanan pada periode permintaan tinggi. Untuk memperoleh gambaran kualitas pelayanan secara keseluruhan, nilai *gap* kemudian dirata-ratakan berdasarkan dimensi SERVQUAL sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

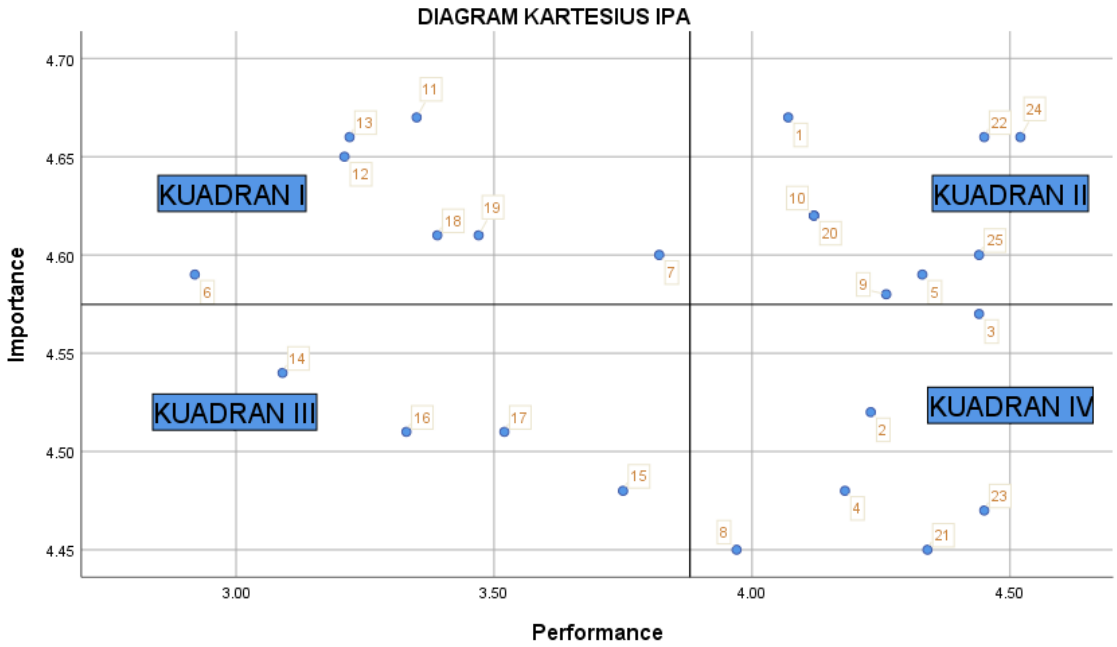
Tabel 3. Rata-rata *Gap* per Dimensi Servqual

Dimensi	***Gap***
Tangible	-0,32
Reliability	-0,75
Responsiveness	-1,28
Assurance	-1,01
Empathy	-0,13

Berdasarkan Tabel 3, dimensi responsiveness memiliki nilai *gap* terbesar sebesar -1,28, diikuti dimensi assurance sebesar -1,01 dan reliability sebesar -0,75. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan masih menilai kemampuan usaha dalam memberikan respons yang cepat, informasi yang jelas, serta jaminan pelayanan belum sesuai dengan harapan. Sebaliknya, dimensi empathy memiliki nilai *gap* terkecil sebesar -0,13 yang menunjukkan bahwa pelanggan relatif puas terhadap sikap ramah, perhatian, dan perlakuan yang diberikan selama proses pelayanan berlangsung. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi dan kecepatan pelayanan menjadi fokus utama yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis IPA digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelanggan. Hasil perhitungan menunjukkan rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,87 dan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,57 yang digunakan sebagai titik potong diagram kartesius.



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tabel 4. Hasil Klasifikasi Atribut Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Kuadran	Kategori	Atribut
I	Prioritas Utama	R1, RS1, RS2, RS3, A3, A4, R2
II	Pertahankan Kinerja	T1, T5, R4, R5, A5, E2, E4, E5
III	Prioritas Rendah	RS4, RS5, A1, A2
IV	Berlebihan	T2, T3, T4, R3, E1, E3

Berdasarkan hasil pemetaan IPA pada Tabel 4, terdapat tujuh atribut yang berada pada Kuadran I (*Concentrate Here*), yaitu ketepatan waktu penyelesaian pesanan (R1), respons WhatsApp yang cepat (RS1), informasi perkembangan pesanan (RS2), sistem antrean pesanan yang jelas (RS3), kejelasan garansi atau revisi hasil jahitan (A3), kemudahan revisi hasil jahitan (A4), dan pencatatan detail pesanan pelanggan dengan benar sejak awal (R2). Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih berada di bawah harapan pelanggan sehingga menjadi prioritas utama perbaikan.

Sementara itu, atribut yang berada pada Kuadran II menunjukkan pelayanan yang telah berjalan baik dan perlu dipertahankan. Adapun atribut pada Kuadran III dan Kuadran IV memiliki prioritas perbaikan yang relatif lebih rendah dibandingkan atribut pada Kuadran I. Temuan ini sejalan dengan Saidatuningtyas dan Rizal [4], yang menunjukkan bahwa atribut dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah berada pada Kuadran I dan perlu dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan.

Hasil Analisis Model Kano

Analisis Model Kano dilakukan untuk mengidentifikasi karakteristik kebutuhan pelanggan terhadap setiap atribut pelayanan Mivas Gallery Banyuwangi. Pengelompokan atribut dilakukan berdasarkan frekuensi jawaban responden pada kategori *One-Dimensional* (O), *Must-Be* (M), *Attractive* (A), *Indifferent* (I), *Reverse* (R), dan *Questionable* (Q). Kategori akhir ditentukan berdasarkan frekuensi dominan yang diperoleh pada masing-masing atribut. Menurut Barrios-Ipenza et al. [5], klasifikasi tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh suatu atribut terhadap tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat membantu dalam penyusunan prioritas perbaikan pelayanan.

Tabel 5. Hasil Klasifikasi Model Kano

No	Kode	O	M	A	I	R	Q	O+M+A	I+R+Q	Kategori
1	T1	3	7	5	80	0	0	15	80	I
2	T2	2	9	1	82	0	1	12	83	I
3	T3	2	8	2	83	0	0	12	83	I
4	T4	1	4	5	85	0	0	10	85	I
5	T5	1	10	0	83	0	1	11	84	I
6	R1	50	4	19	22	0	0	73	22	O
7	R2	17	34	13	31	0	0	64	31	M
8	R3	10	39	10	36	0	0	59	36	M
9	R4	46	14	12	23	0	0	72	23	O
10	R5	45	17	11	22	0	0	73	22	O
11	RS1	6	28	18	43	0	0	52	43	M
12	RS2	8	14	0	73	0	0	22	73	I
13	RS3	4	21	3	67	0	0	28	67	I
14	RS4	13	16	28	38	0	0	57	38	A
15	RS5	11	13	25	45	1	0	49	46	A
16	A1	54	13	14	13	0	1	81	14	O
17	A2	52	15	17	11	0	0	84	11	O
18	A3	1	26	2	66	0	0	29	66	I
19	A4	34	16	31	14	0	0	81	14	O
20	A5	2	32	3	58	0	0	37	58	I
21	E1	62	6	15	12	0	0	83	12	O
22	E2	3	20	1	71	0	0	24	71	I
23	E3	6	29	2	58	0	0	37	58	I
24	E4	3	10	2	80	0	0	15	80	I
25	E5	16	38	2	39	0	0	56	39	M

Untuk mempermudah interpretasi hasil, kategori Kano yang diperoleh kemudian diringkas sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Ringkasan Kategori Kano

Kategori	**Atribut**
One-Dimensional (O)	R1, R4, R5, A1, A2, A4, E1
Must-Be (M)	R2, R3, RS1, E5
Attractive (A)	RS4, RS5
Indifferent (I)	T1, T2, T3, T4, T5, RS2, RS3, A3, A5, E2, E3, E4

Berdasarkan hasil klasifikasi, kategori Indifferent mendominasi sebagian besar atribut pelayanan. Atribut dalam kategori ini dinilai tidak memberikan perubahan yang berarti terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan sehingga pengaruhnya terhadap kepuasan secara keseluruhan relatif rendah [12]. Meskipun demikian, keberadaan atribut tersebut tetap perlu dikelola agar pelayanan Mivas Gallery dapat berlangsung dengan baik dan konsisten.

Kategori *Must-Be* terdiri atas atribut yang dianggap sebagai kebutuhan dasar pelanggan dan wajib dipenuhi oleh penyedia jasa. Apabila atribut tersebut tidak terpenuhi, pelanggan akan mengalami ketidakpuasan yang tinggi meskipun pemenuhannya belum tentu meningkatkan kepuasan secara signifikan. Dalam penelitian ini, atribut yang berkaitan dengan respons komunikasi pelanggan termasuk dalam kategori *Must-Be* sehingga menunjukkan bahwa pelanggan telah menganggap kecepatan respons sebagai standar pelayanan yang harus tersedia. Temuan ini sejalan dengan penelitian Purnamasari dan Yuliansyah [15] yang menyatakan bahwa atribut kebutuhan dasar memiliki pengaruh besar terhadap persepsi kualitas pelayanan.

Selain itu, beberapa atribut termasuk dalam kategori *One-Dimensional* dan *Attractive*. Atribut *One-Dimensional* menunjukkan hubungan linier antara kinerja atribut dan tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan atribut *Attractive* berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan apabila tersedia, namun tidak menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak tersedia [3]. Oleh karena itu, atribut yang termasuk kategori *One-Dimensional* menjadi perhatian penting karena peningkatan kinerjanya secara langsung akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil Integrasi SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Model Kano

Integrasi SERVQUAL, IPA, dan Model Kano dilakukan untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan secara lebih komprehensif. Penentuan prioritas tidak hanya mempertimbangkan besarnya kesenjangan pelayanan berdasarkan SERVQUAL, tetapi juga mempertimbangkan tingkat kepentingan atribut melalui IPA dan pengaruh atribut terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan Model Kano.

Tabel 7. Hasil Integrasi SERVQUAL, IPA, dan Model Kano

No	Kode	*Gap* SERVQUAL	Kuadran IPA	Kategori Kano	Prioritas
1	T1	-0,6	II	I	Rendah
2	T2	-0,29	IV	I	Rendah
3	T3	-0,13	IV	I	Rendah
4	T4	-0,3	IV	I	Rendah
5	T5	-0,26	II	I	Rendah
6	R1	-1,67	I	O	Tinggi
7	R2	-0,78	I	M	Sedang
8	R3	-0,48	IV	M	Rendah
9	R4	-0,32	II	O	Sedang
10	R5	-0,5	II	O	Sedang
11	RS1	-1,32	I	M	Tinggi
12	RS2	-1,44	I	I	Sedang
13	RS3	-1,44	I	I	Sedang
14	RS4	-1,45	III	A	Rendah
15	RS5	-0,73	III	A	Rendah
16	A1	-1,18	III	O	Rendah
17	A2	-0,99	III	O	Rendah
18	A3	-1,22	I	I	Sedang
19	A4	-1,14	I	O	Tinggi
20	A5	-0,5	II	I	Rendah
21	E1	-0,11	IV	O	Rendah
22	E2	-0,21	II	I	Rendah
23	E3	-0,02	IV	I	Rendah
24	E4	-0,14	II	I	Rendah
25	E5	-0,16	II	M	Sedang

Berdasarkan Tabel 7, tidak semua atribut dengan nilai gap negatif yang besar secara otomatis menjadi prioritas utama perbaikan. Penentuan prioritas dilakukan dengan mempertimbangkan tiga aspek secara bersamaan, yaitu besarnya kesenjangan pelayanan, posisi atribut pada diagram IPA,

serta kategori kebutuhan pelanggan berdasarkan Model Kano. Pendekatan tersebut memungkinkan penentuan urutan prioritas perbaikan secara lebih komprehensif.

Hasil integrasi menunjukkan bahwa atribut ketepatan waktu penyelesaian pesanan (R1), respons WhatsApp yang cepat (RS1), dan kemudahan revisi hasil jahitan (A4) merupakan prioritas utama perbaikan. Ketiga atribut tersebut memiliki nilai gap negatif yang relatif besar, berada pada Kuadran I IPA, serta termasuk kategori Must-Be atau One-Dimensional berdasarkan Model Kano. Penetapan ketiga atribut tersebut sebagai prioritas sejalan dengan Renando et al. [7], yang menunjukkan bahwa integrasi IPA dan Model Kano dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan.

Atribut ketepatan waktu penyelesaian pesanan (R1) memperoleh nilai gap terbesar, yaitu −1,67, dan termasuk kategori One-Dimensional. Pada kategori ini, peningkatan kinerja atribut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan kinerja yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan [5]. Dalam konteks jasa jahit, penyelesaian pesanan sesuai waktu yang dijanjikan memberikan kepastian kepada pelanggan, terutama ketika pakaian akan digunakan untuk acara tertentu. Sebaliknya, keterlambatan dapat menimbulkan kekhawatiran dan menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi janji pelayanan.

Atribut respons WhatsApp yang cepat (RS1) memiliki nilai gap sebesar −1,32 dan termasuk kategori Must-Be. Atribut dalam kategori ini dipandang sebagai kebutuhan dasar yang harus dipenuhi sehingga ketidakmampuan penyedia jasa dalam memenuhinya dapat meningkatkan ketidakpuasan pelanggan [5]. Dalam konteks jasa jahit, respons yang cepat membantu pelanggan memperoleh kepastian mengenai status dan waktu penyelesaian pesanan serta mengurangi kekhawatiran ketika pakaian diperlukan pada waktu tertentu. Pentingnya daya tanggap tersebut didukung oleh Tedjokusumo dan Murhadi [2], yang menunjukkan bahwa responsiveness berkaitan positif dengan kepuasan pelanggan. Sementara itu, atribut kemudahan revisi hasil jahitan (A4) memperoleh nilai gap sebesar −1,14 dan termasuk kategori One-Dimensional. Kemudahan mengajukan revisi memberikan rasa aman dan kendali kepada pelanggan karena ketidaksesuaian ukuran, desain, atau hasil jahitan masih dapat diperbaiki. Oleh karena itu, perbaikan pada RS1 dan A4 tidak hanya berkaitan dengan proses teknis pelayanan, tetapi juga penting untuk mengurangi kekhawatiran dan memperkuat kepercayaan pelanggan.

Beberapa atribut lain, yaitu informasi perkembangan pesanan (RS2), kejelasan sistem antrean (RS3), dan kejelasan kebijakan garansi atau revisi (A3), juga memiliki nilai gap negatif yang relatif besar dan berada pada Kuadran I IPA. Ketiga atribut tersebut tetap dikategorikan sebagai prioritas sedang karena tingkat kepentingannya tinggi, tetapi termasuk kategori Indifferent. Kermanshachi et al. [12] menjelaskan bahwa atribut Indifferent cenderung tidak memberikan perubahan yang berarti terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan sehingga dampak perbaikannya relatif lebih rendah dibandingkan atribut Must-Be dan One-Dimensional. Sementara itu, atribut pencatatan detail pesanan dengan benar sejak awal (R2) termasuk kategori Must-Be dan berada pada Kuadran I IPA. Namun, nilai gap R2 sebesar −0,78 tidak memenuhi kriteria prioritas tinggi sehingga atribut tersebut ditempatkan sebagai prioritas sedang dan dapat diperbaiki setelah R1, RS1, dan A4.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi SERVQUAL, IPA, dan Model Kano mampu menghasilkan urutan prioritas perbaikan yang lebih terarah dibandingkan penggunaan satu metode secara terpisah. Temuan ini sejalan dengan Ummi et al. [6] dan Renando et al. [7], yang menunjukkan bahwa integrasi IPA dan Model Kano pada atribut kualitas pelayanan dapat membantu menentukan atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Fokus perbaikan pada ketepatan waktu penyelesaian pesanan, respons WhatsApp yang cepat, dan kemudahan revisi hasil jahitan diharapkan dapat mengurangi kesenjangan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Mivas Gallery Banyuwangi masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, yang ditunjukkan oleh seluruh atribut pelayanan memiliki nilai *gap* SERVQUAL negatif. Dimensi responsiveness merupakan dimensi dengan

kesenjangan terbesar, sedangkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan tujuh atribut berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. Hasil Model Kano mengelompokkan atribut pelayanan ke dalam kategori *One-Dimensional, Must-Be, Attractive, dan Indifferent*. Berdasarkan integrasi SERVQUAL, IPA, dan Model Kano diperoleh tiga atribut prioritas utama, yaitu ketepatan waktu penyelesaian pesanan (R1), respons *WhatsApp* yang cepat (RS1), dan kemudahan revisi hasil jahitan (A4). Ketiga atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi, kinerja yang belum memenuhi harapan pelanggan, serta berperan penting dalam membentuk kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kepada pembimbing dan pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan jurnal ini. Peneliti berharap publikasi ini dapat memberikan kontribusi bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. SERVQUAL Method as an " Old New " Tool for Improving the Quality of Medical Services : A Literature Review. Int J Environ Res Public Health 2021;18:10758. https://doi.org/10.3390/ijerph182010758.

[2] Tedjokusumo C, Murhadi WR. Customer satisfaction as a mediator between service quality and customer loyalty: A case study of Bank Central Asia. J Siasat Bisnis 2023. https://doi.org/10.20885/jsb.vol27.iss2.art3.

[3] Nugraha MC. Investigasi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano. J Teknol 2022;12:28–33. https://doi.org/10.35134/jitekin.v12i1.67.

[4] Saidatuningtyas I, Rizal MA. Analisis perbaikan kualitas pelayanan jasa penyewaan gudang menggunakan metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. Invent Ind Vocat E-Journal Agroindustry 2024. https://doi.org/10.52759/inventory.v5i1.186.

[5] Barrios-Ipenza F, Calvo-Mora A, Criado-García F, Curioso WH. Quality evaluation of health services using the kano model in two hospitals in peru. Int J Environ Res Public Health 2021;18:6159. https://doi.org/10.3390/ijerph18116159.

[6] Ummi N, Wahyuni N, Apriadi I. Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction Through Importance Performance Analysis and KANO Model. J Ind Serv 2021;6:174–183. https://doi.org/10.36055/62013.

[7] Renando LNL, Utomo AP, Sianturi RD. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance-Performance Analysis dan Metode Kano Pada PT XYZ. TeknoIS J Ilm Teknol Inf Dan Sains 2023;13:169–84. https://doi.org/10.36350/jbs.v13i2.208.

[8] Suprihatin E, Rofiq A. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pentingnya Kinerja Terhadap Pencapaian Keberlanjutan Pengembangan Pariwisata Kinerja Laut Pariwisata. Santhet J Sejarah, Pendidik Dan Hum 2023;7:734–45. https://doi.org/10.36526/js.v3i2.3209.

[9] Susanto, Arini DU, Yuntina L, Soehaditama JP, Nuraeni. Konsep penelitian kuantitatif: Populasi, sampel, dan analisis data (sebuah tinjauan pustaka). J Ilmu Multidisplin 2024. https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504.

[10] Subhaktiyasa PG. Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. J Ilm Profesi Pendidik 2024. https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657.

[11] Putri MA, Kuhon FV, Palandeng HMF. Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. J Kedokt Komunitas Dan Trop 2024;12:635–40. https://doi.org/10.35790/jkkt.v12i2.59634.

[12] Kermanshachi S, Nipa TJ, Nadiri H. Service quality assessment and enhancement using Kano model. PLoS One 2022;17:e0264423. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264423.

[13] Hair, Joseph F. J, Hult GTM, Ringle CM, Sarstedt M, Danks NP, Ray S. Evaluation of Reflective Measurement Models. Partial Least Squares Struct. Equ. Model. Using R A Workb., 2021, p. 75–90. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_4.

[14] Mathew NT, Johansson B. Production Planning and Scheduling Challenges in the Engineer-to-Order Manufacturing Segment—A Literature Study. Int J Innov Manag Technol

2023;14:80–7. https://doi.org/10.18178/ijimt.2023.14.3.942.
[15] Purnamasari W, Yuliansyah RB. Peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual dan Kano. J Ilmu Sos Dan Hum 2020. https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v9i1.24250.