ABSTRAK

Kualitas pelayanan berperan besar dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya menentukan keberlangsungan bisnis perusahaan. PT Suharda Tiga Putra, khususnya pada layanan kebersihan di RSUD Cilacap, menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi pelayanan, seperti ketidaktepatan jadwal, hasil kebersihan yang tidak selalu memenuhi standar, serta rendahnya responsivitas komunikasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual, yang berpotensi menurunkan kepuasan serta citra perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode Kano untuk menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Metode tersebut memfasilitasi pengelompokan atribut layanan berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan, sehingga perusahaan dapat memprioritaskan perbaikan pada aspek yang paling krusial. Tujuan penelitian meliputi pengukuran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, penentuan prioritas perbaikan berdasarkan analisis Kano, dan penyusunan rekomendasi strategis guna meningkatkan mutu layanan sekaligus mempererat hubungan dengan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan berharga bagi perusahaan dalam merumuskan strategi pelayanan yang lebih efektif dan memuaskan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, metode Kano, analisis layanan.