

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SEBAGAI KUNCI KEBERHASILAN PROYEK
(Studi Kasus Pada PT. Jasa Soil Investigation Jawa Barat)**

Zahrah Hidayah Rahmadani¹, Daisy Marthina Rosyanti²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia^{1, 2}

Email: 23.186.zahrahhidayah@gmail.com^{1, 2}

Email korespondensi: 23.186.zahrahhidayah@gmail.com

Abstrak

Kualitas layanan merupakan suatu kunci keberhasilan dalam suatu proyek, khususnya pada perusahaan jasa soil investigation yang memiliki kompleksitas dan taruhan yang tinggi. Perusahaan menghadapi permasalahan dimana sulitnya menentukan apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan permintaan klien. Di sisi lain, perusahaan juga dituntut untuk memenuhi faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dengan harapan mempengaruhi kepuasan pelanggan jangka panjang. Sayangnya, bukti literatur yang menitikberatkan analisa kualitas layanan pada perusahaan jasa soil investigation relatif terbatas. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif menggunakan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan key informan yang terlibat mulai dari tahap awal hingga proyek selesai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan dapat menerapkan 5 dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Meskipun perusahaan mengalami kendala cukup substansial namun perusahaan mampu menangani permasalahan dengan profesional dan komunikatif. Penelitian ini memberikan kontribusi akademik dengan memperkaya literatur mengenai pentingnya penerapan kualitas layanan pada konteks proyek soil investigation sebagai sektor yang bergerak di jasa konsultan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, SERVQUAL, Investigasi Tanah, Keberhasilan Proyek

**SERVICE QUALITY ANALYSIS AS A KEY FACTOR IN PROJECT SUCCESS
(A Case Study Of A Soil Investigation Service Company In West Java)**

Abstract

Service quality is a key factor in determining project success, particularly in soil investigation service companies that involve high levels of complexity and risk. These companies often face challenges in determining whether the services provided have met client requirements. Therefore, companies are required to fulfill key service quality factors, including technical compliance, effective communication with clients, and a strong orientation toward client needs. This study aims to analyze service quality in a soil investigation service company in West Java using the SERVQUAL model. The research employs a qualitative method with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with the ComOps Manager and the Site Leader/Geologist who were directly involved in project implementation. The results indicate that the company has implemented all five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Despite facing challenges such as equipment damage, requests for additional machinery and other operational issues, the

company was able to manage these problems in a professional and communicative manner. This study contributes academically by enriching the literature on the application of service quality in the context of soil investigation projects.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, Soil Investigation, Project Success*

A. PENDAHULUAN

Bagi industri yang bergerak di bidang proyek konstruksi dan konsultan, kualitas layanan menjadi kunci keberhasilan (Liu et al., 2025). Sejatinya, sektor jasa konstruksi merupakan suatu bidang yang berpotensi memiliki suatu risiko yang dapat mempengaruhi produktivitas, kinerja, serta kualitas hasil pekerjaan (Unetbu et al., 2025). Di saat yang bersamaan, kondisi ini pun menuntut perusahaan untuk senantiasa meningkatkan efektivitas proses manajemen guna menghasilkan kinerja yang kompetitif, di mana hal ini penting sebagai dasar evaluasi bagi proyek selanjutnya (Djabu et al., 2025). Sayangnya, bisnis yang bergerak di sektor jasa seringkali menghadapi dilema, dimana sangatlah sulit untuk menentukan apakah masalah klien telah diselesaikan dengan tepat dan apakah kualitas layanan konsultasi memenuhi harapan klien (Veres & Varga-Toldi, 2020), mengingat bisnis ini berkaitan dengan sesuatu yang bersifat *intangible*.

Sejumlah bukti empiris sebelumnya telah memeriksa faktor yang mempengaruhi keberhasilan proyek dari beragam sudut pandang seperti dipengaruhi oleh tingkat insentif (Sastoque-Pinilla et al., 2022), segi waktu dan biaya (Kilani et al., 2024), manajemen kualitas (Gazal et al., 2022), kepuasan karyawan dan klien (Silva, 2016), hingga komunikasi yang terjalin antar *stakeholder* (Khan et al., 2025). Lebih lanjut, Dharma & Syairuddin, (2020) menjelaskan bahwa secara garis besar proyek konstruksi dikatakan berkualitas apabila terdapat jaminan dari kontraktor bahwa proyek tersebut dilaksanakan tepat waktu, sesuai spesifikasi teknis, serta jaminan kesehatan dan keselamatan kerja. Di sisi lain, dikarenakan kompleksitas dan taruhan yang begitu tinggi makna keberhasilan suatu proyek tampaknya sulit didefinisikan secara mutlak namun lebih menekankan pada konteks keberhasilan yang dipersepsikan (Bakert et al., 1988); (Silva, 2016).

Terlepas dari tantangan yang ada, pendekatan yang terorganisir untuk mengelola sumber daya, waktu dan tujuan proyek menjadi semakin penting mengingat beragamnya lokasi proyek, meningkatnya kompleksitas teknik konstruksi (Silva, 2016), serta banyaknya *stakeholder* yang terlibat dengan tujuan yang berbeda turut mewarnai kondisi di lapangan (Kilani et al., 2024). Lebih lanjut, sektor konstruksi dewasa ini dilaporkan tengah menghadapi situasi sulit, manakala keharusan keberlanjutan menjadi semakin mendesak karena klien dan regulator menuntut hasil yang bertanggung jawab terhadap lingkungan dan sadar sosial (Liu et al., 2025). Selain itu, Gao (2018) juga menegaskan bahwa saat ini bisnis konstruksi dihadapkan pada fenomena klien yang lebih menuntut daripada sebelumnya dan investor yang tidak mudah untuk dipuaskan. Sejatinya, meraih kepuasan klien dalam industri konstruksi merupakan cara yang penting untuk meraih keunggulan

pasar (Sunindijo et al., 2014). Dukungan empiris pun telah menyampaikan bahwa terdapat korelasi positif antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan (Liu et al., 2025), (Linkevič & Meidutė-Kavaliauskienė, 2025). Kendati demikian, persoalan mengenai pentingnya kualitas proyek belum sepenuhnya dieksplorasi, mengingat memenuhi atau melampaui persyaratan dan harapan pemangku kepentingan merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan dalam manajemen proyek konstruksi (Gazal et al., 2022). Persoalan yang sama seyogyanya juga dialami oleh salah satu perusahaan X yang bergerak di bidang *soil investigation* atau investigasi tanah di Jawa Barat.

Berdasarkan informasi, perusahaan sering menghadapi sejumlah hambatan baik dari penyelesaian proyek maupun dalam aktivitas konsultasi geoteknik dengan klien. Secara garis besar, perusahaan sering dihadapkan sejumlah kendala diantaranya disebabkan oleh permintaan penambahan peralatan, kebutuhan tenaga ahli yang tidak teridentifikasi sejak awal, serta terjadinya kerusakan peralatan selama proses pengerjaan. Hal ini selaras dengan temuan Veres & Varga-Toldi, (2020) yang mengungkap bahwa kualitas layanan di sektor jasa utamanya *consulting projects* relatif terbatas, bahkan cakupan penelitian pada sektor *consulting projects* seringkali tidak terdefinisikan dengan jelas, karena umumnya datang hanya dengan gagasan umum tanpa disertai spesifikasi, persyaratan dan informasi detail yang diperlukan. Selain itu, (Gazal et al., 2022) juga menyampaikan bahwa keterlibatan pemangku kepentingan dalam fase perencanaan proyek konstruksi seringkali terabaikan, padahal penting untuk mengintegrasikan persepsi pemangku kepentingan dalam pembentukan proses dan praktik peningkatan mutu dalam suatu organisasi. komunikasi yang efektif tampaknya menjadi kunci dalam mendukung pencapaian keberhasilan proyek (Santoso, 2022). Sebagaimana pendapat (Gazal et al., 2022). yang menegaskan bahwa agar tim proyek memahami persepsi mutu, mereka perlu membangun hubungan yang baik dengan klien proyek dan pemangku kepentingan terkait lainnya.

Berdasarkan persoalan yang ada, penelitian ini mencoba mengeksplorasi kualitas layanan melalui model SERVQUAL di sektor jasa konsultasi pada *soil investigation* pada salah satu proyek W yang dalam operasionalnya sering dihadapkan sejumlah permasalahan seperti keterbatasan tenaga operasional, penambahan alat pada salah satu pengujian Seismic, kerusakan alat, kebutuhan akan peralatan tambahan yang harus dikirim dari luar lokasi proyek yang pada gilirannya menyebabkan prosedur pengeboran tidak selaras dengan perkiraan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi secara akademik maupun praktik akan pentingnya aspek kualitas layanan dalam mempengaruhi efektivitas penyelesaian proyek.

B. KAJIAN PUSTAKA

Model SERVQUAL dalam Kualitas Layanan

Menurut Neyland et al (2022), model SERVQUAL telah menjadi metode yang banyak digunakan sejak pertengahan tahun 1980 hingga saat ini untuk menilai kualitas layanan pada berbagai perusahaan jasa. Model SERVQUAL merupakan berfungsi sebagai alat untuk mengukur sejauh mana layanan yang diberikan perusahaan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan (Gloriano & Nugraha, 2022). Wibowo & Nuryanto (2022) menguraikan SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles*: Dimensi ini menggambarkan kemampuan perusahaan dalam menunjukan aspek fisik layanan, seperti fasilitas, peralatan atau perlengkapan kerja, serta penampilan personel.
2. *Reliability*: *Reliability* mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan standar atau janji layanan yang sudah ditetapkan.
3. *Responsiveness*: *Responsiveness* merujuk pada ketanggapan perusahaan dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan dengan komunikasi yang jelas kepada pelanggan.
4. *Assurance*: *Assurance* berkaitan dengan jaminan yang diberikan perusahaan untuk menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan teknis dan profesionalisme personel.
5. *Empathy*: *Empathy* mencerminkan perhatian perusahaan dalam memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan pelayanan secara personal.

Penerapan model SERVQUAL yang baik dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan jasa melalui peningkatan kualitas layanan dan hubungan jangka panjang dengan klien.

Penerapan model SERVQUAL yang tepat dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan jasa melalui peningkatan kualitas layanan dan hubungan jangka panjang dengan klien. Sebagaimana Liu et al. (2025) menegaskan bahwa kunci keberhasilan suatu proyek konstruksi dan konsultan dapat dihasilkan oleh kualitas layanan. Sejumlah penelitian lain telah mengidentifikasi berbagai aspek yang turut berkontribusi terhadap keberhasilan suatu proyek, antara lain manajemen kualitas (Gazal et al., 2022), ketepatan waktu dan biaya (Kilani et al., 2024), tingkat insentif (Sastoque-Pinilla et al., 2022), kepuasan karyawan (Silva, 2016), serta komunikasi antar stakeholder (Khan et al., 2025). Sayangnya, penelitian kualitas layanan dengan pendekatan SERVQUAL pada perusahaan yang bergerak di bidang *soil investigation* masih sangat terbatas.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini fokus untuk mengukur kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL, yang dianalisis secara kualitatif menggunakan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus dimaksudkan untuk menggali secara intensif dan terinci dalam

memahami suatu fenomena untuk memperoleh informasi lebih mendalam bagaimana dan mengapa suatu fenomena terjadi (Rahardjo, 2017). Berdasarkan studi lapangan yang dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa selama perusahaan menangani proyek W di Sumbawa sering terjadi permasalahan operasional yang cukup substansial, menguras operasional dan mengakibatkan deviasi biaya dan waktu. Melalui penelitian yang dilakukan menggunakan alat wawancara dengan ComOps Manager dan *Site Leader/Geologist* yang terlibat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran dan menegaskan esensi kualitas layanan sebagai ujung tombak keberlangsungan bisnis di sektor *soil investigation*. Guna menunjang kredibilitas penelitian, dilakukannya metode triangulasi dan *member check*. Metode triangulasi merupakan konsep metodologis yang digunakan pada penelitian kualitatif dengan bertujuan meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif (Mekarisce, 2020). Husnnullail et al. (2024) menambahkan bahwa *member check* merupakan proses pengecekan data yang dihasilkan kepada pemberi data.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bahan analisis pada penelitian ini bersumber dari hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara bersama LY sebagai ComOps Manager dan AN sebagai *Site Leader/Geologist*, serta didukung oleh analisis terhadap laporan akhir proyek. Laporan akhir menunjukkan bahwa klien menugaskan perusahaan penyedia jasa layanan geoteknik atau investigasi tanah guna melaksanakan kegiatan penyelidikan geoteknik pada proyek yang berlokasi di Kota Sumbawa, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Berdasarkan Kesepakatan yang tertuang dalam kontrak, durasi pelaksanaan proyek ini ditetapkan selama tiga minggu, yaitu periode 3 - 24 Agustus 2025. Analisis kualitas layanan pada perusahaan jasa *soil investigation* dilakukan sejak tahap pembahasan penawaran hingga penyerahan hasil laporan uji laboratorium. Analisis kualitas layanan perusahaan jasa *soil investigation* dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama.

Tangibles

Hasil wawancara dengan ComOps Manager menunjukan bahwa kualitas layanan yang diberikan perusahaan telah memenuhi aspek dimensi *Tangibles* dalam model SERVQUAL. Pada tahap awal dimulai dengan pembahasan kontrak. Di mana LY menyatakan bahwa “pada awalnya perusahaan hanya mengajukan penawaran untuk pekerjaan *Soil Investigation* saja. Namun, pada saat melakukan klarifikasi pihak klien meminta seluruh pekerjaan digabung dalam satu paket termasuk pekerjaan Seismic. Karena perusahaan belum memiliki alat untuk pengerjaan Seismic, perusahaan memutuskan untuk menyewa alat tersebut namun pekerja yang melakukannya tetap dari perusahaan”. Proses negosiasi

berjalan lancar hingga perusahaan menerima permintaan spesifik dari klien terkait penambahan alat untuk pengujian Seismic.

Sebagai bentuk penerapan kualitas layanan, AN memberikan penjelasan di mana “bidang pekerjaan yang diminta oleh klien dapat dilakukan oleh karyawan perusahaan, pada pengerjaan seismic dikerjakan oleh karyawan perusahaan yang ahli dalam bidang tersebut. Jadi pekerjaan masih bisa ditangani oleh perusahaan”. Selain itu, “perusahaan sendiri sudah memiliki banyak layanan pengujian seperti geofisik”.

Hal ini menjelaskan bahwa karyawan yang dikirimkan untuk menyelesaikan proyek merupakan karyawan yang memiliki keahlian pada spesifikasi pekerjaan di bidangnya masing masing. Melibatkan peralatan, perlengkapan kerja, serta karyawan yang berpengalaman mencerminkan bahwa penerapan kualitas layanan perusahaan sangat di perhitungkan. Sebagaimana Sunindijo et al. (2014) yang menjelaskan dalam rangka meraih keunggulan pasar industri konstruksi kepuasan klien merupakan cara yang penting untuk mencapai tujuan.

Reliability

Dimensi *Reliability* mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan standar dan janji layanan yang sudah ditetapkan. Pada laporan akhir proyek menjelaskan bahwa perusahaan melakukan uji penelitian sesuai dengan standar seperti standar ASTM dan *British*. Menurut hasil wawancara dengan LY, “perusahaan menjaga kualitas dengan cara mengirimkan orang yang berpengalaman ke lapangan, mengawasi pekerjaan secara langsung yang dilakukan oleh *site leader*. Ya diharapkan dapat memenuhi harapan klien dan dapat membangun kepercayaan klien untuk proyek selanjutnya”. Selain itu, perusahaan juga memperhatikan setiap detail dalam pengerjaan proyek sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh klien.

Kapabilitas perusahaan dalam menyelesaikan proyek dengan baik, dibuktikan dari loyalitas konsumen yang tinggi di mana terhitung sudah 7 tahun sejak tahun 2019 hingga sekarang banyak klien yang masih *keep contact* dan melakukan kerjasama dalam analisis *geoteknik soil investigation*. Lebih lanjut, hasil wawancara ini turut menegaskan indikasi kepuasan klien atas suatu layanan yang diberikan perusahaan. Tentunya, untuk dapat mendeliver layanan yang memuaskan tidak terlepas dari peran serta seluruh tim yang terlibat.

Sebagaimana temuan Gazal et al. (2022) yang menyatakan bahwa dibutuhkan tim yang dapat memahami persepsi mutu, dengan demikian setiap pihak dapat terus menjalankan kerjasama yang saling menguntungkan.

Responsiveness

Pelaksanaan suatu proyek pada umumnya tidak terlepas dari berbagai permasalahan operasional. Perusahaan yang berpengalaman dan profesional dapat mengatasi suatu permasalahan dengan mudah dan tetap menjaga penyelesaian proyek sesuai dengan batas

waktu yang sudah dijanjikan. Pada proyek kali ini, perusahaan menghadapi sejumlah permasalahan, salah satunya disebabkan oleh kerusakan mesin yang diakibatkan lokasi pengeboran yang curam dan proses mobilisasi mesin ke titik pengeboran.

Selain melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat, dimensi *Responsiveness* juga ditunjukkan melalui upaya perusahaan dalam melakukan koordinasi tanpa mengurangi independensi profesional dan objektivitas rekomendasi teknis. Hasil wawancara dengan LY mengatakan bahwa perusahaan senantiasa menjalankan *daily report* di mana "*Site Leader* melaporkan progress setiap kegiatan dan hasil pekerjaan secara berkala ke HO untuk di cek terlebih dahulu sebelum dikirim ke klien". *Daily report* yang dimaksud mencakup *update* progres pengeboran, kondisi cuaca, serta perencanaan untuk keesokan harinya. Hal ini dilakukan bukan semata-mata untuk menjalankan SOP saja tapi juga sebagai bentuk layanan untuk meningkatkan kepercayaan *stakeholder*. Praktik ini selaras dengan penjelasan Khan et al. (2025) yang menegaskan bahwa komunikasi yang terjalin antar *stakeholder* dapat menjaga kepercayaan pemangku kepentingan dan keberhasilan suatu proyek.

Assurance

Dimensi *assurance* berkaitan dengan pemberian rasa aman serta kepercayaan kepada klien terhadap kemampuan teknis dan profesionalisme perusahaan. LY menjelaskan bahwa sejauh ini "perusahaan menjaga kualitas dengan cara mengirimkan orang yang berpengalaman ke lapangan, mengawasi pekerjaan secara langsung yang dilakukan oleh *site leader*". Tidak hanya itu, sebagai upaya meningkatkan kepercayaan dan rasa aman dalam segi hukum, pihak perusahaan menunjuk pihak legal untuk melakukan review kontrak sebelum ditandatangani oleh kedua belah pihak demi keamanan kedua belah pihak dalam segi hukum. Hasil wawancara diatas menunjukkan upaya perusahaan untuk menjamin rasa aman klien. Mengingat, sektor jasa sering menghadapi dilema, apakah masalah klien dapat diselesaikan dengan tepat dan apakah kualitas layanan konsultasi memenuhi harapan klien (Veres & Varga-Toldi, 2020).

Empathy

Hasil wawancara dengan AN terkait dimensi *emphaty*, menunjukkan bahwa perusahaan berupaya mendengarkan dan mengakomodasi permintaan tambahan klien terkait pelaksanaan proyek, dibuktikan dari "pada saat melakukan permit untuk pengeluaran mesin adanya permasalahan karena persyaratan yang harus diajukan tapi tidak mempengaruhi proyek karena itu terjadi saat keluar". Berdasarkan hal tersebut, perusahaan mengkondisikan permintaan klien bahwa memang adanya tenaga tersertifikasi yang bisa menyelesaikan tugas tersebut. Fenomena ini sejatinya juga pernah diperiksa, dimana Giao (2018) menegaskan bahwa bisnis konstruksi dewasa ini dihadapkan pada klien yang lebih menuntut daripada sebelumnya dan investor yang tidak mudah untuk dipuaskan. Sejatinya, bagi seorang profesional empati merupakan sebuah keterampilan

yang penting utamanya bagi mereka yang bekerja di sektor yang berkaitan urusan publik. Penekanan empati dalam pekerjaan merupakan langkah pertama yang vital dalam menciptakan produk dan layanan yang berpusat pada pengguna (Fuller et al., 2021).

Pembahasan

Pelaksanaan proyek sering dihadapkan oleh sejumlah tantangan yang dapat menyebabkan kendala atau keterlambatan dalam proyek terjadi. Hasil wawancara dengan kedua karyawan yang berperan langsung dalam pelaksanaan proyek menjelaskan dalam penyelesaian proyek di kota Sumbawa sejatinya memiliki beberapa tantangan dalam praktik yang dihadapi perusahaan. LY, menjelaskan bahwa tantangan yang dihadapi perusahaan *soil investigation* yang berperan ganda (konstruksi-konsultan) bersumber dari tantangan teknis dan humanis. Pengalaman dan kredibilitas tim proyek menjadi hal yang penting dipertimbangkan, karenanya menyangkut kemampuan tim dalam menjalankan pekerjaans ecara profesional, bertanggung jawab dan akurat. Di sisi lain ketika merujuk pada konteks keberhasilan proyek, LY menjelaskan bahwa penting bagi perusahaan untuk memiliki fleksibilitas terhadap permintaan klien yang sering kali berubah-ubah, yang biasanya datang dengan gagasan utama tapi pada prosesnya berubah karena temuan teknis di lapangan yang berbeda dari asumsi awal. Sejatinya, setiap permintaan tidak selalu harus diterima, utamanya ketika berkaitan dengan tekanan klien, menyampaikan keterbatasan dan asumsi analisis secara transparan juga menjadi kunci penting. Lebih lanjut, perusahaan yang bergerak di sektor jasa dituntut untuk bersikap responsif dan adaptif terhadap kebutuhan klien, sepanjang tidak bertentangan dengan standar teknis dan etika profesional.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi sarana penting untuk menjangkau kepuasan pelanggan khususnya pada perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Penting untuk selalu memastikan layanan ditransmisikan dan dikomunikasikan dengan baik, karena pada dasarnya klien menilai kualitas layanan bukan semata dari hasil akhir tapi sesuatu yg dipersepsikan selama interaksi berlangsung.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Bakert, B. N., Murphy, D. C., & Fisher, D. (1988). *Factor Affecting project Success. In Project Management Handbook*. John Wiley & Sons, Inc.
- Dharma, S., & Syairuddin, B. (2020). *Analysis of Customer Satisfaction in Construction Companies Using QFD Method. 1*.
- Fuller, M., Kamans, E., van Vuuren, M., Wolfensberger, M., & de Jong, M. D. T. (2021). *Conceptualizing Empathy Competence: A Professional Communication Perspective*.

- Journal of Business and Technical Communication*, 35(3), 333–368.
<https://doi.org/10.1177/10506519211001125>
- Gazal, O., Musibau, A., & Rukayat, O. (2022). Evaluation of Impact of Project Quality Management on Project Success. *International Journal of Interdisciplinary Research in Social Sciences*, 1(2), 2790–5276. <https://www.kcaijirss.com/index.php/home>
- Giao, H. N. K. (2018). *Measuring Service Quality in Cosntruction Project Management Service at AIC Management Co.* 16(1).
- Khan, M. I., Bangash, B. S., Shah, S. A. M., Shakoore, H., Fatima, N., Seraj, A. H. A., & Afaneh, J. A. A. (2025). Leaders, Let's Get Agile: Examining Project Performance Through Sequential Moderated Mediation of Value Co-Creation and Stakeholder Satisfaction Using the Lens of Agile Leadership. *Administrative Sciences*, 15(11).
<https://doi.org/10.3390/admsci15110407>
- Kilani, Q., Harahsheh, F., Najdawi, S., Khzouz, A., Al-Badaine, G., Abualfalayeh, G., & Hanandeh, A. (2024). Evaluating the Impact of Scope, Time, Cost and Quality Management on Project Performance and Business Overall Performance in Jordanian Financial Sector. *Journal of Project Management (Canada)*, 9(4), 301–310.
<https://doi.org/10.5267/j.jpm.2024.9.003>
- Linkevič, M., & Meidutė-Kavaliauskienė, I. (2025). Assessment of Service Quality of Wholesale Construction and Finishing Materials Sales Companies: Case of Lithuania. *Business: Theory and Practice*, 26(2), 422–434.
<https://doi.org/10.3846/btp.2025.23626>
- Liu, R., Sucala, V. I., Luis, M., & Soliman Khaled, L. (2025). Systematic Review of Service Quality Models in Construction. In Buildings (Vol. 15, Issue 13). *Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI)*. <https://doi.org/10.3390/buildings15132331>
- Sastouque-Pinilla, L., Artelt, S., Burimova, A., Lopez de Lacalle, N., & Toledo-Gandarias, N. (2022). Project Success Criteria Evaluation for a Project-Based Organization and Its Stakeholders-A Q-Methodology Approach. *Applied Sciences (Switzerland)*, 12(21).
<https://doi.org/10.3390/app122111090>
- Silva, G. A. S. K. (2016). Criteria for Construction Project Success: A Literature Review. <https://ssrn.com/abstract=2910305Electroniccopyavailableat:https://ssrn.com/abstract=2910305Electroniccopyavailableat:https://ssrn.com/abstract=2910305>
- Sunindijo, R. Y., Hadikusumo, B. H. W., & Phangchun, T. (2014). Modelling Service Quality in The Construction Industry. *International Journal of Business Performance Management*, 15(3), 262–276. <https://doi.org/10.1504/IJBPM.2014.063026>
- Veres, Z., & Varga-Toldi, K. (2020). ERIP: Service Quality Model of Management Consulting Projects. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 36(7), 1090–1102.
<https://doi.org/10.1108/JBIM->