

ABSTRAK

Muhammad Nasrullah. 2025. *Importance Performance Analysis* Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Pengembangan Fasilitas Pada *Food Court* Antasari Banjarmasin 2025. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I: Pati Matu Jahra, S.Ag., M.Si.

Kata Kunci: Pelayanan, Fasilitas. *Importance Performance Analysis*

Food Court Antasari Banjarmasin sebagai pusat kuliner yang mewadahi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) mengalami penurunan jumlah pengunjung dalam beberapa waktu terakhir. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pengunjung dan kinerja aktual pelayanan serta fasilitas yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesenjangan antara kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pengunjung terhadap pelayanan dan fasilitas *Food Court* Antasari Banjarmasin serta menentukan prioritas perbaikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden pengunjung menggunakan skala Likert. Analisis dilakukan dengan pemetaan atribut ke dalam diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar atribut pelayanan dan fasilitas berada pada kuadran kinerja tinggi dan perlu dipertahankan. Namun demikian, terdapat kesenjangan signifikan pada tiga atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja masih rendah, yaitu atribut nomor 7, 11, dan 23, yang masuk dalam kuadran prioritas utama perbaikan. Oleh karena itu, solusi yang direkomendasikan meliputi peningkatan kualitas layanan pada atribut terkait, perbaikan fasilitas pendukung, serta penguatan standar operasional pelayanan. Implementasi perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendukung keberlanjutan UMKM di *Food Court* Antasari Banjarmasin.