

***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN DAN PENGEMBANGAN FASILITAS PADA *FOOD COURT*
ANTASARI BANJARMASIN 2025**

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD NASRULLAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

TAHUN 2026

***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN DAN PENGEMBANGAN FASILITAS
PADA *FOOD COURT* ANTASARI BANJARMASIN 2025**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Ekonomi

**Oleh :
Muhammad Nasrullah
220105010043**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2026**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Nasrullah
NIM : 220105010043
Tempat/Tgl. Lahir : Binawara, 04 Januari 2002
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “*Importance Performance Analysis Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Pengembangan Fasilitas Pada Food Court Antasari Banjarmasin 2025*” adalah benar-benar merupakan karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 19 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Muhammad Nasrullah



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777 955, e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B - 38/Un. 14/III.5/ES.S1/PP.00.9/12/2025

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama : Muhammad Nasrullah
NIM : 220105010043
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Importance Performance Analysis Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Pengembangan Fasilitas Pada Food Court Antasari Banjarmasin 2025

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 24%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 19 Desember 2025
Ketua Jurusan



Rohana Faridah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : *Importance Performance Analysis* Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Pengembangan Fasilitas Pada *Food Court* Antasari Banjarmasin 2025.

Ditulis oleh : Muhammad Nasrullah
N I M : 220105010043
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2025/2026
Tempat dan tanggal lahir : Binawara, 04 Januari 2002
Alamat : Banjarmasin Timur, Manunggal I, No 66

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 18 Desember 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Pembimbing I



Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP. 197809172011012002



Pati Matu Jahra, S.Ag., M.Si
NIP. 197404182002122001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “*Importance Performance Analysis Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Pengembangan Fasilitas Pada Food Court Antasari Banjarmasin 2025*”, ditulis oleh Muhammad Nasrullah yang telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 20 Januari 2026

Dinyatakan LULUS dengan predikat : 87,5 / A

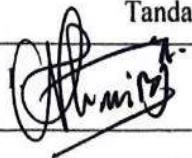
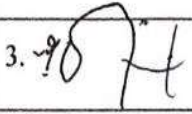
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si, M. Fin

NIP. 197710312002121002

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	
1	Dr. H. Nispan Rahmi, M.Ag		
2	Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I		2. 
3	Dr. M. Hikam, Lc., M.A.Ek.	3. 	
4	Novita Alfinuri, B.Sc., M.A		4. 

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.

MOTTO

"AI memang membantu, tetapi tekad manusialah yang menyelesaikan perjalanan."

"be a long life learner"

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, kemudahan, dan kekuatan yang mengiringi setiap langkah hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam turut penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang ajarannya senantiasa menjadi cahaya dan inspirasi dalam setiap proses pencarian ilmu.

Dengan penuh hormat dan cinta, karya ini penulis persembahkan kepada ayah (Sarifuddin, S.sos) dan ibu (Norhayati) tercinta, yang doa, kasih sayang, dan pengorbanannya menjadi fondasi terkuat dari setiap keberhasilan yang penulis raih. Terima kasih atas keikhlasan dan dorongan yang tak pernah berhenti mengiringi perjalanan penulis.

Persembahan ini juga penulis tujukan kepada seluruh keluarga besar, yang selalu menjadi tempat pulang penuh kehangatan. Terima kasih atas dukungan, perhatian, dan motivasi yang senantiasa menguatkan penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

Ucapan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada pemilik NIM 210101010291 yang dengan ketulusan hati memberikan semangat, ketenangan, serta dukungan emosional selama proses penulisan skripsi ini berlangsung. Kehadiranmu menjadi bagian berharga dalam perjalanan panjang ini.

Kepada teman-teman terbaik, penulis menyampaikan apresiasi yang tulus atas canda, kebersamaan, diskusi, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan. Kehadiran kalian menjadi penyemangat dan warna yang memperindah proses akademik penulis terkhusus pada healing group, dan juga fatlullah, aries, iqbal, diqi, fifi, kak eka psikolog, dan semuanya yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis.

Semoga persembahan ini menjadi ungkapan nyata atas rasa terima kasih penulis kepada seluruh pihak yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Standar transliterasi yang digunakan adalah pedoman transliterasi yang berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṡā`	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

رَبَّنَا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
مُتَكَبِّرٌ	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>

C. Tā‘marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.
Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah

terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh:

هبة	Ditulis	hibah
-----	---------	-------

2. Apabila ta'marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh:

كرامة الأولياء	Ditulis	Karāmatul-auliyyā'
----------------	---------	--------------------

D. Vokal Pendek

ـِ	Kasrah	ditulis	I
ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā Jāhiliyyah
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā yas'ā
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	ī Karīm
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	ū furūd

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	au–Bainakum
2	Fathah + wawumati قول	Ditulis	au–Qaulun

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أنتم	Ditulis	a' antum
أعدت	Ditulis	u' iddat
لئن شكرتم	Ditulis	la'insyakartum

H. Kata sandang Alif + Lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	al-Qur'ān
القياس	Ditulis	al-Qiyās

- b) Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Žawi al-furūd</i> atau <i>Žawilfurūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Importance Performance Analysis Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Pengembangan Fasilitas Pada Food Court Antasari Banjarmasin 2025”*** sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dr H. Zaki Mubarak, M.Si., M.Fin selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Rohana Faridah, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

4. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membantu dari awal hingga akhir membimbing dan memberikan saran yang membangun kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari

Banjarmasin yang telah memebrikan ilmu, pengetahuan, bimbingan dan doa bagi penulis.

6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Semoga Allah SWT., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait dalam proses penyusunan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak, Aamiin Yaa Rabba ‘Alamin.

Banjarmasin, 18 Desember 2025

Penulis,



(Muhammad Nasrullah)

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR TABLE	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II	10
KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN <i>IMPORTANCE</i>	
<i>PERFORMANCE ANALYSIS</i>.....	10
A. Kajian Teori	10
B. Kajian Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Berpikir.....	31
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sample Penelitian	33
D. Teknik Pengambilan Sample	34
E. Data dan Sumber Data	36

F. Variabel dan Indikator	39
G. Desain Pengukuran.....	41
H. Teknik Pengumpulan Data	41
I. Teknik Analisis Data.....	42
1. Tahap Pengumpulan Data.....	42
2. Tabulasi Data	43
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Data	43
4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	44
J. Tahap Penelitian.....	46
BAB IV	49
A. Hasil.....	49
B. Pembahasan Solusi Berdasarkan Hasil Importance Performance Analysis	95
BAB V	100
KESIMPULAN	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN	107

DAFTAR TABLE

Table 3. 1 Indikator Variabel	39
Table 3. 2 Skala Likert.....	41
Table 3. 3 Diagram Importance / Performance.....	45
Table 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Table 4. 2 Data Responden Berdasarkan Umur.....	51
Table 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Table 4. 4 Data Responden Berdasarkan Kunjungan	52
Table 4.5 Ketersediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman berdasarkan tingkat kepentingan	53
Table 4.6 Kelengkapan peralatan layanan (meja, kursi, dan tempat sampah). berdasarkan tingkat kepentingan.....	54
Table 4.7 Penampilan penjual yang rapi dan profesional. berdasarkan tingkat kepentingan	55
Table 4.8 Ketersediaan menu yang bervariasi berdasarkan tingkat kepentingan.	55
Table 4.9 Layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan tingkat kepentingan.....	56
Table 4.10 Konsistensi dalam kualitas makanan dan minuman berdasarkan tingkat kepentingan.....	57
Table 4.11 Ketepatan waktu penyajian pesanan berdasarkan tingkat kepentingan.....	57
Table 4.12 Penjual menunjukkan sikap profesional dalam melayani berdasarkan tingkat kepentingan.....	58
Table 4.13 Penjual cepat merespons permintaan pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan.....	59
Table 4.14 Pelayanan diberikan tanpa menunda-nunda waktu berdasarkan tingkat kepentingan.....	59
Table 4.15 Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan berdasarkan tingkat kepentingan.....	60
Table 4.16 Tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas berdasarkan tingkat kepentingan	61

Table 4.17 Penjual mampu memberikan informasi layanan dengan jelas berdasarkan tingkat kepentingan.....	61
Table 4.18 Penjual menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan.....	62
Table 4.19 Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual berdasarkan tingkat kepentingan.....	63
Table 4. 20 keamanan barang pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan	63
Table 4.21 penjual memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan.....	64
Table 4.22 Pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan.....	65
Table 4. 23 Penjual menunjukkan sikap ramah dan peduli berdasarkan tingkat kepentingan	65
Table 4.24 Kenyamanan tempat duduk dan area makan berdasarkan tingkat kepentingan	66
Table 4.25 Kebersihan lingkungan dan fasilitas umum (toilet, wastafel) berdasarkan tingkat kepentingan.....	67
Table 4.26 Parkiran yang luas dan kemudahan akses berdasarkan tingkat kepentingan	67
Table 4.27 Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik dll. berdasarkan tingkat kepentingan	68
Table 4.28 Ketersediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman berdasarkan kinerja	69
Table 4. 29 Kelengkapan peralatan layanan (meja, kursi, dan tempat sampah) berdasarkan kinerja	69
Table 4.30 Penampilan penjual yang rapi dan professional berdasarkan kinerja	70
Table 4.31 Ketersediaan menu yang bervariasi berdasarkan kinerja	71
Table 4.32 Layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan kinerja	71
Table 4.33 Konsistensi dalam kualitas makanan dan minuman berdasarkan kinerja	72
Table 4. 34 Ketepatan waktu penyajian pesanan berdasarkan kinerja.....	73

Table 4.35 Penjual menunjukkan sikap profesional dalam melayani berdasarkan kinerja	73
Table 4.36 Penjual cepat merespons permintaan pelanggan berdasarkan kinerja	74
Table 4. 37 Pelayanan diberikan tanpa menunda-nunda waktu berdasarkan kinerja	75
Table 4.38 Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan berdasarkan kinerja	75
Table 4.39 Tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas berdasarkan kinerja.....	76
Table 4.40 Penjual mampu memberikan informasi layanan dengan jelas berdasarkan kinerja	77
Table 4.41 Penjual menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan berdasarkan kinerja	77
Table 4.42 Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual berdasarkan kinerja	78
Table 4.43 keamanan barang pelanggan berdasarkan kinerja	79
Table 4.44 penjual memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan berdasarkan kinerja	79
Table 4.45 Pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan berdasarkan kinerja	80
Table 4.46 Penjual menunjukkan sikap ramah dan peduli berdasarkan kinerja..	81
Table 4.47 Kenyamanan tempat duduk dan area makan berdasarkan kinerja	81
Table 4.48 Kebersihan lingkungan dan fasilitas umum (toilet, wastafel) berdasarkan kinerja	82
Table 4. 49 Parkiran yang luas dan kemudahan akses berdasarkan kinerja	83
Table 4. 50 Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik dll berdasarkan kinerja...	83
Table 4. 51 Uji Validitas Instrumen Data	84
Table 4. 52 Uji Realibilitas Data.....	86
Table 4. 53 Rata-Rata Performance Dan Importance Per Item	87
Table 4. 54 Diagram Cartesius.....	92