

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap pelayanan dan fasilitas pada Food Court Antasari Banjarmasin, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa tidak semua atribut pelayanan dan fasilitas memiliki kesesuaian antara tingkat harapan pengunjung (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*). Dari 23 atribut yang diteliti :

- a. 1. Ketersediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman
- b. 2. Kelengkapan peralatan layanan (meja, kursi, dan tempat sampah).
- c. 3. Penampilan penjual yang rapi dan profesional.
- d. 4. Ketersediaan menu yang bervariasi.
- e. 5. Layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.
- f. 6. Konsistensi dalam kualitas makanan dan minuman.
- g. 7. Ketepatan waktu penyajian pesanan.
- h. 8. Penjual menunjukkan sikap profesional dalam melayani.
- i. 9. Penjual cepat merespons permintaan pelanggan.
- j. 10. Pelayanan diberikan tanpa menunda-nunda waktu.
- k. 11. Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan.
- l. 12. Tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas.
- m. 13. Penjual mampu memberikan informasi layanan dengan jelas.
- n. 14. Penjual menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan.
- o. 15. Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual.
- p. 16. Keamanan barang pelanggan
- q. 17. Penjual memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
- r. 18. Pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan.
- s. 19. Penjual menunjukkan sikap ramah dan peduli.
- t. 20. Kenyamanan tempat duduk dan area makan
- u. 21. Kebersihan lingkungan dan fasilitas umum (toilet, wastafel)

- v. 22. Parkiran yang luas dan kemudahan akses
- w. 23. Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik dll.

Sebagian besar atribut menunjukkan kondisi seimbang antara kepentingan dan kinerja, yang berarti pelayanan dan fasilitas pada atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan harapan pengunjung. Namun demikian, terdapat kesenjangan yang signifikan pada atribut nomor 7, 11, dan 23, di mana atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi, tetapi kinerja aktual yang dirasakan pengunjung masih tergolong rendah.

2. Berdasarkan pemetaan ke dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis*, atribut nomor 7, 11, dan 23 :

- a. 7. Ketepatan waktu penyajian pesanan.
- b. 11. Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan.
- c. 23. Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik dll.

Berada pada kuadran prioritas utama, sehingga memerlukan perhatian dan perbaikan segera dari pihak pengelola. Sementara itu, atribut-atribut lainnya cenderung berada pada kuadran yang menunjukkan kondisi “pertahankan kinerja”, yang menandakan bahwa pelayanan dan fasilitas pada atribut tersebut telah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan konsistensinya.

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) memberikan dasar yang jelas dalam perumusan solusi peningkatan pelayanan dan pengembangan fasilitas, dengan fokus utama pada atribut nomor 7, 11, dan 23 sebagai prioritas perbaikan. Dengan memperbaiki kinerja pada atribut-atribut tersebut, diharapkan tingkat kepuasan pengunjung Food Court Antasari Banjarmasin dapat meningkat secara lebih optimal dan berkelanjutan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), pengelola *Food Court* Antasari Banjarmasin disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kinerja pada atribut nomor 7, 11, dan 23 :

- a. 7. Ketepatan waktu penyajian pesanan.
- b. 11. Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan.
- c. 23. Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik dll.

Yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja aktual yang masih rendah. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan, pengelolaan fasilitas yang lebih optimal, serta evaluasi berkala agar pelayanan dan fasilitas yang disediakan dapat lebih sesuai dengan harapan pengunjung. Selain itu, pengelola juga perlu mempertahankan kualitas pada atribut-atribut lain yang telah menunjukkan kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja.

Hasil penelitian ini hanya berlaku untuk *food court* Antasari Banjarmasin. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji ulang dan mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain, seperti harga, marketing, lokasi atau loyalitas pelanggan, serta memperluas objek penelitian pada lokasi *food court* yang berbeda. Penggunaan metode analisis tambahan atau kombinasi dengan pendekatan lain diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan mendalam.