

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil

##### 1. Gambaran Umum *Food Court* Antasari Banjarmasin

*Food Court* Antasari Banjarmasin merupakan salah satu pusat kuliner yang terletak di Jl. Lambung Mangkurat, Keretak Baru Ulu, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Yang beroprasi sejak tahun 2023 *food court* ini menjadi tempat berkumpulnya berbagai usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang menyediakan beragam pilihan makanan dan minuman bagi masyarakat.

Keunggulan lokasi *Food Court* Antasari adalah akses yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun transportasi umum. *Food court* ini sebelumnya dikenal sebagai salah satu ikon kuliner di Kota Banjarmasin. Namun, dalam beberapa waktu terakhir, *Food court* Antasari mengalami penurunan jumlah pengunjung yang cukup signifikan. Hal ini diduga disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perubahan pola konsumsi masyarakat, meningkatnya persaingan dengan *food court* modern, serta menurunnya kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kembali daya tarik dan kepuasan pengunjung, diperlukan evaluasi pelayanan dan pengembangan fasilitas berbasis kebutuhan pelanggan yang dapat dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan pendekatan ini, diharapkan *Food Court* Antasari mampu menentukan prioritas perbaikan yang tepat sasaran.

## 2. Karakteristik Responden

Bagian ini menggambarkan karakteristik responden yang berjumlah 100 orang pengunjung *Food Court* Antasari Banjarmasin. Data deskriptif yang disajikan bertujuan memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian secara lebih mendalam. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: gambaran jenis kelamin, umur responden, pekerjaan, frekuensi kunjungan ke *Food Court* Antasari, serta tujuan utama kunjungan. Dari 100 kuesioner yang telah disebarluaskan, seluruhnya berhasil dikumpulkan kembali dan dinyatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil data yang diperoleh memberikan gambaran umum mengenai profil pengunjung *Food Court* Antasari Banjarmasin tahun 2025. Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini:

### a. Jenis Kelamin Responden

**Table 4. 1**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	64	64%
Perempuan	36	36%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Dari tabel jenis kelamin di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 64 orang atau 64% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sisanya sebanyak 36 orang atau 36% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung *Food Court* Antasari Banjarmasin yang menjadi responden dalam

penelitian ini adalah laki-laki. Kondisi ini dapat mencerminkan bahwa pengunjung laki-laki lebih dominan dalam melakukan aktivitas makan atau bersantai di area Food Court Antasari dibandingkan pengunjung perempuan.

b. Usia Responden

**Table 4. 2**  
**Data Responden Berdasarkan Umur**

Kelompok Umur	Jumlah	Persentase
17-25 Tahun	33	33%
25-35 Tahun	38	38%
35-45 Tahun	21	21%
> 45 Tahun	8	8%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan keterangan tabel di atas, menunjukkan bahwa pengunjung Food Court Antasari Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia antara 25-35 tahun, yaitu sebanyak 38 orang atau 38%. Sementara itu, responden berusia 17-25 tahun berjumlah 33 orang atau 33%, responden berusia 35-45 tahun sebanyak 21 orang atau 21%, dan responden berusia di atas 45 tahun sebanyak 8 orang atau 8%.

c. Pekerjaan Responden

**Table 4. 3**  
**Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	26	26%
Karyawan Swasta	35	35%
Pelajar/Mahasiswa	39	39%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan keterangan tabel pekerjaan responden di atas, menunjukkan bahwa pengunjung Food Court Antasari Banjarmasin yang menjadi responden sebagian besar adalah Pelajar/Mahasiswa, yaitu sebanyak 39 orang atau 39%. Selanjutnya, responden yang berstatus sebagai sektor swasta berjumlah 35 orang atau 35%, dan responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 26 orang atau 26%.

d. Frekuensi kunjungan 6 bulan terakhir

**Table 4. 4**  
**Data Responden Berdasarkan Kunjungan**

Kunjungan	Jumlah	Persentase
Lebih dari 5 kali	61	61%
Kurang dari 5 kali	39	39%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel frekuensi kunjungan, diketahui bahwa mayoritas responden atau pengunjung Food Court Antasari Banjarmasin memiliki frekuensi kunjungan sebanyak Lebih dari 5 kali, yaitu sebanyak 61 orang atau 61%. Selanjutnya, responden yang berkunjung Kurang dari 5 kali berjumlah 39 orang atau 39%.

### 3. Deskripsi Variabel

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada para responden, maka gambaran mengenai analisis kualitas pelayanan dan fasilitas menggunakan metode *importance performance analysis* pada *food court* Antasari Banjarmasin dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Penjelasan jawaban responden terhadap atribut pelayanan dan fasilitas berdasarkan tingkat kepentingan kepentingan.
  - 1) Ketersediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman

**Table 4. 5**  
**Ketersediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman**  
**Berdasarkan tingkat Kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	66	64%
5.	Sangat penting	34	34%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut ketersediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup

penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 66% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 34% responden berada pada kategori sangat penting. Total keseluruhan responden berjumlah 100 orang atau 100%.

- 2) Kelengkapan peralatan layanan (meja, kursi, dan tempat sampah).

**Table 4. 6**  
**Kelengkapan peralatan**  
**Berdasarkan tingkat Kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	34	34%
5.	Sangat penting	66	66%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan pada atribut kelengkapan peralatan menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 34% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 66% responden menilai atribut ini sangat penting. Jumlah keseluruhan responden adalah 100 orang atau 100%.

3) Penampilan penjual yang rapi dan profesional.

**Table 4. 7**  
**Penampilan penjual yang rapi dan profesional**  
**Berdasarkan tingkat Kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	66	64%
5.	Sangat penting	34	34%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut penampilan penjual yang rapi dan profesional menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, dengan persentase masing-masing 0%. Sebanyak 66% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 34% responden berada pada kategori sangat penting. Total responden berjumlah 100 orang atau 100%.

4) Ketersediaan menu yang bervarian.

**Table 4. 8**  
**Ketersediaan menu yang bervarian**  
**Berdasarkan tingkat Kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	30	30%
3.	Cukup penting	70	70%
4.	Penting	0	0%
5.	Sangat penting	0	0%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut ketersediaan menu yang bervariasi menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak penting, dengan persentase 0%. Sebanyak 30% responden memberikan penilaian pada kategori kurang penting, sementara 70% responden berada pada kategori cukup penting. Tidak ada responden yang memilih kategori penting maupun sangat penting, masing-masing dengan persentase 0%. Jumlah keseluruhan responden adalah 100 orang atau 100%.

- 5) Layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.

**Table 4. 9**  
**Layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan**  
**Berdasarkan tingkat Kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	41	41%
5.	Sangat penting	59	59%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 41% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 59% responden memilih kategori sangat penting. Total responden berjumlah 100 orang atau 100%.

6) Konsistensi dalam kualitas makanan dan minuman.

**Table 4. 10**  
**Konsistensi dalam kualitas makanan dan minuman**  
**berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	41	41%
5.	Sangat penting	59	59%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut konsistensi dalam kualitas makanan dan minuman menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, dengan persentase masing-masing 0%. Sebanyak 66% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 34% responden berada pada kategori sangat penting. Total responden berjumlah 100 orang atau 100%.

7) Ketepatan waktu penyajian pesanan.

**Table 4. 11**  
**Ketepatan waktu penyajian pesanan**  
**berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	33	33%
5.	Sangat penting	67	67%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut ketepatan waktu penyajian pesanan menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 33% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 67% responden memilih kategori sangat penting. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

8) Penjual menunjukkan sikap profesional dalam melayani.

**Table 4. 12**  
**Penjual menunjukkan sikap profesional dalam melayani berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	66	64%
5.	Sangat penting	34	34%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut penjual menunjukkan sikap profesional dalam melayani menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 66% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sementara 34% responden berada pada kategori sangat penting. Total keseluruhan responden berjumlah 100 orang atau 100%.

9) Penjual cepat merespons permintaan pelanggan.

**Table 4. 13**  
**Penjual cepat merespons permintaan pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	22	22%
5.	Sangat penting	78	78%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut penjual cepat merespons permintaan pelanggan menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 22% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 78% responden berada pada kategori sangat penting. Jumlah seluruh responden adalah 100 orang atau 100%.

10) Pelayanan diberikan tanpa menunda-nunda waktu.

**Table 4. 14**  
**Pelayanan diberikan tanpa menunda-nunda waktu berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	33	33%
5.	Sangat penting	67	67%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan diberikan tanpa menunda-nunda waktu menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 33% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 67% responden memilih kategori sangat penting. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

11) Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan.

**Table 4. 15**  
**Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	22	22%
5.	Sangat penting	78	78%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut emudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 22% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 78% responden memilih kategori sangat penting. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

12) Tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas.

**Table 4. 16**  
**Tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	31	31%
3.	Cukup penting	69	69%
4.	Penting	0	0%
5.	Sangat penting	0	0%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak penting, dengan persentase 0%. Sebanyak 31% responden memberikan penilaian pada kategori kurang penting, sedangkan 69% responden memilih kategori cukup penting. Tidak ada responden yang memberikan penilaian pada kategori penting maupun sangat penting, masing-masing dengan persentase 0%. Total keseluruhan responden berjumlah 100 orang atau 100%.

13) Penjual mampu memberikan informasi layanan dengan jelas.

**Table 4. 17**  
**Penjual mampu memberikan informasi layanan dengan jelas berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	66	66%

5.	Sangat penting	33	33%
	Total	100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut penjual mampu memberikan informasi layanan dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 66% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 33% responden memilih kategori sangat penting. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

14) Penjual menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan.

**Table 4. 18**  
**Penjual menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan.**  
**berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	26	26%
5.	Sangat penting	74	74%
	Total	100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut penjual menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 26% responden memberikan penilaian pada kategori penting,

sedangkan 74% responden memilih kategori sangat penting.

Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

15) Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual.

**Table 4. 19**  
**Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual**  
**berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	32	32%
3.	Cukup penting	68	68%
4.	Penting	0	0%
5.	Sangat penting	0	0%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak penting, dengan persentase 0%. Sebanyak 32% responden memberikan penilaian pada kategori kurang penting, sedangkan 68% responden memilih kategori cukup penting. Tidak ada responden yang berada pada kategori penting maupun sangat penting, masing-masing dengan persentase 0%. Total jumlah responden adalah 100 orang atau 100%.

16) Keamanan barang pelanggan

**Table 4. 20**  
**keamanan barang pelanggan**  
**berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	67	67%

5.	Sangat penting	33	33%
	Total	100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut keamanan barang pelanggan menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 67% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 33% responden memilih kategori sangat penting. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

17) Penjual memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

**Table 4. 21**  
**Penjual memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	26	26%
5.	Sangat penting	74	74%
	Total	100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut penjual memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 26% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 74% responden memilih kategori sangat penting. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

18) Pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan.

**Table 4. 22**  
**Pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan.**  
**berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	33	33%
5.	Sangat penting	67	67%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut ketepatan waktu penyajian pesanan menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 33% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 67% responden memilih kategori sangat penting. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

19) Penjual menunjukkan sikap ramah dan peduli.

**Table 4. 23**  
**Penjual menunjukkan sikap ramah dan peduli**  
**berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	40	40%
5.	Sangat penting	60	60%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut penjual menunjukkan sikap ramah dan peduli menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 40% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 60% responden memilih kategori sangat penting. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

20) Kenyamanan tempat duduk dan area makan

**Table 4. 24**  
**Kenyamanan tempat duduk dan area makan**  
**berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	66	66%
5.	Sangat penting	34	34%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut kenyamanan tempat duduk dan area makan menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 66% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 33% responden memilih kategori sangat penting. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

21) Kebersihan lingkungan dan fasilitas umum (toilet, wastafel)

**Table 4. 25**  
**Kebersihan lingkungan dan fasilitas umum**  
**berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	66	66%
5.	Sangat penting	34	34%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut kebersihan lingkungan dan fasilitas umum (toilet, wastafel) menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 66% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 34% responden memilih kategori sangat penting. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

22) Parkiran yang luas dan kemudahan akses.

**Table 4. 26**  
**Parkiran yang luas dan kemudahan akses**  
**berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak penting	0	0%
2.	Kurang penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	33	33%
5.	Sangat penting	67	67%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut Parkiran yang luas dan kemudahan akses menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak penting, kurang penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 66% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 34% responden memilih kategori sangat penting. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%.

23) Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik dll.

**Table 4. 27**  
**Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik dll.**  
**berdasarkan tingkat kepentingan**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Sangat tidak penting	0	0%
2.	Tidak penting	0	0%
3.	Cukup penting	0	0%
4.	Penting	25	25%
5.	Sangat penting	75	75%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kepentingan terhadap atribut Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik dll menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak penting, tidak penting, maupun cukup penting, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 25% responden memberikan penilaian pada kategori penting, sedangkan 75% responden memilih kategori sangat penting. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%.

b. Penjelasan jawaban responden terhadap atribut pelayanan dan fasilitas berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

- 1) Ketersediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman

**Table 4. 28**  
**Ketersediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	75	75%
5.	Sangat baik	25	25%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut ketersediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 75% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 25% responden berada pada kategori sangat baik. Total keseluruhan responden berjumlah 100 orang atau 100%.

- 2) Kelengkapan peralatan layanan (meja, kursi, dan tempat sampah).

**Table 4. 29**  
**Kelengkapan peralatan**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	64	64%
5.	Sangat baik	36	36%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja pada atribut kelengkapan peralatan menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 64% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 36% responden menilai atribut ini sangat baik. Jumlah keseluruhan responden adalah 100 orang atau 100%.

3) Penampilan penjual yang rapi dan profesional.

**Table 4. 30**  
**Penampilan penjual yang rapi dan profesional**  
**Berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	67	67%
5.	Sangat baik	33	33%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut penampilan penjual yang rapi dan profesional menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, dengan persentase masing-masing 0%. Sebanyak 67% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 33% responden berada pada kategori sangat baik. Total responden berjumlah 100 orang atau 100%.

4) Ketersediaan menu yang bervarian.

**Table 4. 31**  
**Ketersediaan menu yang bervarian**  
**Berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	1	1%
4.	Baik	74	74%
5.	Sangat baik	25	25%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut ketersediaan menu yang bervarian menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak baik, dengan persentase 0%. Sebanyak 30% responden memberikan penilaian pada kategori kurang baik, sementara 70% responden berada pada kategori cukup baik. Tidak ada responden yang memilih kategori baik maupun sangat baik, masing-masing dengan persentase 0%. Jumlah keseluruhan responden adalah 100 orang atau 100%.

5) Layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.

**Table 4. 32**  
**Layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan**  
**Berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	65	65%
5.	Sangat baik	35	35%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 65% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 35% responden memilih kategori sangat baik. Total responden berjumlah 100 orang atau 100%.

6) Konsistensi dalam kualitas makanan dan minuman.

**Table 4. 33**  
**Konsistensi dalam kualitas makanan dan minuman**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	66	66%
5.	Sangat baik	34	34%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut konsistensi dalam kualitas makanan dan minuman menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, dengan persentase masing-masing 0%. Sebanyak 66% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 34% responden berada pada kategori sangat baik. Total responden berjumlah 100 orang atau 100%.

7) Ketepatan waktu penyajian pesanan.

**Table 4. 34**  
**Ketepatan waktu penyajian pesanan**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	43	43%
2.	Kurang baik	24	24%
3.	Cukup baik	33	33%
4.	Baik	0	0%
5.	Sangat baik	0	0%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut ketepatan waktu penyajian pesanan menunjukkan bahwa sebanyak 43% responden memberikan penilaian pada kategori tidak baik, sementara 24% responden berada pada kategori kurang baik. Sebanyak 33% responden menilai atribut ini cukup baik. Tidak ada responden yang memilih kategori baik maupun sangat baik, masing-masing dengan persentase 0%. Jumlah keseluruhan responden adalah 100 orang atau 100%.

8) Penjual menunjukkan sikap profesional dalam melayani.

**Table 4. 35**  
**Penjual menunjukkan sikap profesional dalam melayani**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	65	65%
5.	Sangat baik	35	35%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut penjual menunjukkan sikap profesional dalam melayani menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 65% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sementara 35% responden berada pada kategori sangat baik. Total keseluruhan responden berjumlah 100 orang atau 100%.

9) Penjual cepat merespons permintaan pelanggan.

**Table 4. 36**  
**Penjual cepat merespons permintaan pelanggan berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	73	73%
5.	Sangat baik	27	27%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut penjual cepat merespons permintaan pelanggan menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 73% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 27% responden berada pada kategori sangat baik. Jumlah seluruh responden adalah 100 orang atau 100%.

10) Pelayanan diberikan tanpa menunda-nunda waktu.

**Table 4. 37**  
**Pelayanan diberikan tanpa menunda-nunda waktu**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	32	32%
5.	Sangat baik	68	68%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut pelayanan diberikan tanpa menunda-nunda waktu menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 32% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 68% responden memilih kategori sangat baik. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

11) Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan.

**Table 4. 38**  
**Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	42	42%
2.	Kurang baik	25	25%
3.	Cukup baik	33	33%
4.	Baik	0	0%
5.	Sangat baik	0	0%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan menunjukkan bahwa sebanyak 42% responden memberikan penilaian pada kategori tidak baik, sedangkan 25% responden berada pada kategori kurang baik. Sebanyak 33% responden menilai atribut ini cukup baik. Tidak terdapat responden yang memilih kategori baik maupun sangat baik, masing-masing dengan persentase 0%. Total jumlah responden adalah 100 orang atau 100%.

- 12) Tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas.

**Table 4. 39**  
**Tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	23	23%
5.	Sangat baik	77	77%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 23% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 77% responden berada pada kategori sangat baik. Jumlah keseluruhan responden adalah 100 orang atau 100%.

13) Penjual mampu memberikan informasi layanan dengan jelas.

**Table 4. 40**  
**Penjual mampu memberikan informasi layanan dengan jelas berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	75	75%
5.	Sangat baik	25	25%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut penjual mampu memberikan informasi layanan dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 75% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 25% responden memilih kategori sangat baik. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

14) Penjual menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan.

**Table 4. 41**  
**Penjual menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	26	26%
5.	Sangat baik	74	74%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut penjual menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 26% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 74% responden memilih kategori sangat baik. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

15) Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual.

**Table 4. 42**  
**Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	65	65%
5.	Sangat baik	35	35%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual menunjukkan bahwa tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 65% responden menilai atribut ini baik, sedangkan 35% responden memberikan penilaian pada kategori sangat baik. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%.

16) Keamanan barang pelanggan

**Table 4. 43**  
**keamanan barang pelanggan**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	27	27%
5.	Sangat baik	73	73%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut keamanan barang pelanggan menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 27% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 73% responden memilih kategori sangat baik. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

17) Penjual memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

**Table 4. 44**  
**Penjual memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	52	52%
5.	Sangat baik	48	48%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut penjual memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan

menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 52% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 48% responden memilih kategori sangat baik. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

18) Pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan.

**Table 4. 45**  
**Pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan.**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	42	42%
2.	Kurang baik	23	23%
3.	Cukup baik	33	33%
4.	Baik	0	0%
5.	Sangat baik	2	2%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan menunjukkan bahwa sebanyak 42% responden memberikan penilaian pada kategori tidak baik, sedangkan 23% responden berada pada kategori kurang baik. Sebanyak 33% responden menilai atribut ini cukup baik. Selain itu, 2% responden memberikan penilaian pada kategori sangat baik, sementara tidak ada responden yang memilih kategori baik, dengan persentase 0%. Total keseluruhan responden adalah 100 orang atau 100%.

19) Penjual menunjukkan sikap ramah dan peduli.

**Table 4. 46**  
**Penjual menunjukkan sikap ramah dan peduli**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	65	65%
5.	Sangat baik	35	35%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut penjual menunjukkan sikap ramah dan peduli menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 65% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 35% responden memilih kategori sangat baik. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

20) Kenyamanan tempat duduk dan area makan

**Table 4. 47**  
**Kenyamanan tempat duduk dan area makan**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	66	66%
5.	Sangat baik	34	34%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut kenyamanan tempat duduk dan area makan menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 66% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 33% responden memilih kategori sangat baik. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

21) Kebersihan lingkungan dan fasilitas umum (toilet, wastafel)

**Table 4. 48**  
**Kebersihan lingkungan dan fasilitas umum**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	66	66%
5.	Sangat baik	34	34%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut kebersihan lingkungan dan fasilitas umum (toilet, wastafel) menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 66% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 34% responden memilih kategori sangat baik. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%

22) Parkiran yang luas dan kemudahan akses.

**Table 4. 49**  
**Parkiran yang luas dan kemudahan akses**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	0	0%
2.	Kurang baik	0	0%
3.	Cukup baik	0	0%
4.	Baik	66	66%
5.	Sangat baik	34	34%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut Parkiran yang luas dan kemudahan akses menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori tidak baik, kurang baik, maupun cukup baik, masing-masing dengan persentase 0%. Sebanyak 66% responden memberikan penilaian pada kategori baik, sedangkan 34% responden memilih kategori sangat baik. Jumlah total responden adalah 100 orang atau 100%.

23) Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik dll.

**Table 4. 50**  
**Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik dll.**  
**berdasarkan tingkat kinerja**

No	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1.	Tidak baik	44	44%
2.	Kurang baik	23	23%
3.	Cukup baik	33	33%
4.	Baik	0	0%
5.	Sangat baik	0	0%
Total		100	100%

Sumber: Data Diolah dari Hasil Penelitian, 2025

Data tingkat kinerja terhadap atribut ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik, dan fasilitas sejenis menunjukkan bahwa sebanyak 44% responden memberikan penilaian pada kategori tidak baik, sedangkan 23% responden berada pada kategori kurang baik. Sebanyak 33% responden menilai atribut ini cukup baik. Tidak terdapat responden yang memilih kategori baik maupun sangat baik, masing-masing dengan persentase 0%. Total keseluruhan responden berjumlah 100 orang atau 100%.

#### 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana butir-butir pernyataan dalam kuesioner mampu merepresentasikan variabel yang diteliti, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan serta fasilitas pada *Food Court* Antasari Banjarmasin. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan analisis korelasi Pearson Product Moment dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) =  $n - 2$  (Widodo, Ladyani, and Dalfian 2023).

**Table 4. 51**  
**Uji Validitas Instrumen Data**

Item	r-hitung	Item	r-hitung	r-table	keterangan
X1	0.738	Y1	0.364	0,195	Valid
X2	0.220	Y2	0.687	0,195	Valid
X3	0.318	Y3	0.591	0,195	Valid
X4	0.335	Y4	0.345	0,195	Valid
X5	0.344	Y5	0.593	0,195	Valid
X6	0.336	Y6	0.687	0,195	Valid

X7	0.293	Y7	0.530	0,195	Valid
X8	0.747	Y8	0.687	0,195	Valid
X9	0.285	Y9	0.72	0,195	Valid
X10	0.476	Y10	0.448	0,195	Valid
X11	0.285	Y11	0.536	0,195	Valid
X12	0.325	Y12	0.310	0,195	Valid
X13	0.747	Y13	0.364	0,195	Valid
X14	0.390	Y14	0.271	0,195	Valid
X15	0.307	Y15	0.680	0,195	Valid
X16	0.737	Y16	0.263	0,195	Valid
X17	0.381	Y17	0.411	0,195	Valid
X18	0.228	Y18	0.502	0,195	Valid
X19	0.353	Y19	0.693	0,195	Valid
X20	0.738	Y20	0.687	0,195	Valid
X21	0.747	Y21	0.693	0,195	Valid
X22	0.747	Y22	0.693	0,195	Valid
X23	0.402	Y23	0.521	0,195	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Berdasarkan hasil perhitungan, seluruh item pernyataan dalam kuesioner menunjukkan nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel, yang berarti bahwa setiap indikator dalam kuesioner dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada kuesioner layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran yang diperoleh dari kuesioner. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Kriteria

reliabilitas yang digunakan adalah apabila nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,60$  maka instrumen dinyatakan reliable (Setyawan 2022).

**Table 4. 52**  
**Uji Realibilitas Data**

<b>Reliability Statistics</b>		<b>Reliability Statistics</b>	
	X (Kepentingan)		Y (Kinerja)
Cronbach's Alpha	of Items	Cronbach's Alpha	of Items
0.814	23	0.864	23

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk seluruh item pernyataan pada variabel kepentingan dan kinerja masing-masing berada di atas 0,60. Dengan demikian, seluruh item dalam kuesioner dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik.

## **5. Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) Dan Tingkat Kinerja (*Performance*)**

Analisis kepentingan dan kinerja dilakukan dengan cara membandingkan nilai rata-rata dari masing-masing variabel. Jika rata-rata tingkat kinerja sama dengan atau lebih tinggi daripada rata-rata tingkat kepentingan, maka dapat dikatakan tidak terdapat kesenjangan karena selisih nilainya positif. Sebaliknya, apabila rata-rata tingkat kinerja lebih rendah dibandingkan rata-rata tingkat kepentingan, maka menunjukkan adanya kesenjangan karena selisih nilainya negatif.

Berdasarkan hasil tabulasi data, diperoleh rata-rata untuk masing-masing variabel kinerja (performance) dan kepentingan (importance) sebagai berikut :

**Table 4. 53**  
**Rata-Rata Performance Dan Importance Per Item**

No	Nama Atribut	Y (Kinerja)	X (Kepentingan)	Y	X	GAP
1	Ketersediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman	425	434	4.25	4.34	-0.09
2	Kelengkapan peralatan layanan (meja, kursi, dan tempat sampah).	436	466	4.36	4.66	-0.3
3	Penampilan penjual yang rapi dan profesional.	433	434	4.33	4.34	-0.01
4	Ketersediaan menu yang bervariasi.	424	270	4.24	2.7	1.54
5	Layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.	435	459	4.35	4.59	-0.24
6	Konsistensi dalam kualitas makanan dan minuman.	434	459	4.34	4.59	-0.25
7	Ketepatan waktu penyajian pesanan.	190	467	1.9	4.67	-2.77
8	Penjual menunjukkan sikap profesional dalam melayani.	435	434	4.35	4.34	0.01
9	Penjual cepat merespons permintaan pelanggan.	427	478	4.27	4.78	-0.51
10	Pelayanan diberikan tanpa menunda-nunda waktu.	468	467	4.68	4.67	0.01
11	Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan.	191	478	1.91	4.78	-2.87
12	Tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas.	477	269	4.77	2.69	2.08
13	Penjual mampu memberikan informasi layanan dengan jelas.	425	434	4.25	4.34	-0.09
14	Penjual menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan.	474	474	4.74	4.74	0
15	Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual.	435	268	4.35	2.68	1.67

16	Keamanan barang pelanggan	473	433	4.73	4.33	0.4
17	Penjual memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.	448	474	4.48	4.74	-0.26
18	Pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan.	197	200	1.97	2	-0.03
19	Penjual menunjukkan sikap ramah dan peduli.	435	460	4.35	4.6	-0.25
20	Kenyamanan tempat duduk dan area makan	434	434	4.34	4.34	0
21	Kebersihan lingkungan dan fasilitas umum (toilet, wastafel)	434	434	4.34	4.34	0
22	Parkiran yang luas dan kemudahan akses	434	434	4.34	4.34	0
23	Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik dll.	189	475	1.89	4.75	-2.86

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Analisis kesenjangan (gap) dilakukan untuk mengetahui perbedaan antara nilai kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) pada setiap atribut pelayanan dan fasilitas di Food Court Antasari Banjarmasin. Nilai gap diperoleh dari selisih antara skor kinerja dan skor kepentingan. Nilai gap negatif menunjukkan bahwa kinerja atribut masih berada di bawah harapan pengunjung, sedangkan nilai gap positif menunjukkan bahwa kinerja atribut telah melampaui tingkat kepentingan yang dirasakan.

Berdasarkan hasil perhitungan, sebagian besar atribut menunjukkan nilai gap negatif, yang mengindikasikan bahwa pelayanan dan fasilitas Food Court Antasari secara umum belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengunjung.

Atribut dengan nilai gap negatif terbesar terdapat pada atribut nomor 11 (Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan) dengan nilai gap sebesar -2,87, diikuti oleh atribut nomor 23 (Ketersediaan akses Wi-Fi,

colokan listrik, dan fasilitas pendukung lainnya) dengan nilai gap -2,86, serta atribut nomor 7 (Ketepatan waktu penyajian pesanan) dengan nilai gap -2,77. Nilai gap yang besar dan negatif pada atribut-atribut tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang sangat signifikan antara harapan pengunjung yang tinggi dengan kinerja aktual yang masih rendah. Kondisi ini menandakan bahwa aspek daya tanggap dan fasilitas penunjang merupakan permasalahan utama yang perlu segera mendapatkan perhatian dan prioritas perbaikan dari pengelola.

Selain itu, atribut lain yang juga menunjukkan nilai gap negatif cukup besar adalah atribut nomor 9 (Penjual cepat merespons permintaan pelanggan) dengan nilai gap -0,51, serta atribut nomor 2 (Kelengkapan peralatan layanan) dengan nilai gap -0,30. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja atribut tersebut berada pada kategori cukup baik, namun masih belum sebanding dengan tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengunjung.

Beberapa atribut menunjukkan nilai gap negatif kecil, seperti atribut nomor 1, 3, 13, dan 18, yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan relatif mendekati harapan pengunjung, meskipun masih diperlukan peningkatan agar dapat sepenuhnya memenuhi ekspektasi.

Di sisi lain, terdapat sejumlah atribut dengan nilai gap positif, antara lain atribut nomor 4 (Ketersediaan menu yang bervariasi) dengan nilai gap 1,54, atribut nomor 12 (Tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas) dengan nilai gap 2,08, serta atribut nomor 15 (Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual) dengan nilai gap

1,67. Nilai gap positif ini menunjukkan bahwa kinerja atribut-atribut tersebut telah melampaui tingkat kepentingan pengunjung. Artinya, pengelola dan pelaku UMKM telah memberikan pelayanan yang sangat baik pada aspek-aspek tersebut, meskipun atribut ini tidak dianggap sebagai prioritas utama oleh pengunjung.

Selain itu, beberapa atribut memiliki nilai gap nol atau mendekati nol, seperti atribut nomor 14 (Sikap sopan dan menghargai pelanggan) serta atribut fasilitas nomor 20, 21, dan 22. Kondisi ini menunjukkan adanya keseimbangan antara kinerja dan tingkat kepentingan, yang berarti pelayanan dan fasilitas pada atribut tersebut telah sesuai dengan harapan pengunjung dan perlu dipertahankan kualitasnya.

Secara keseluruhan, hasil analisis kesenjangan menunjukkan bahwa permasalahan utama *Food Court* Antasari Banjarmasin terletak pada aspek daya tanggap pelayanan dan fasilitas penunjang, khususnya terkait kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh bantuan dari karyawan, serta ketersediaan fasilitas pendukung modern seperti Wi-Fi dan colokan listrik. Temuan ini menjadi dasar penting dalam pemetaan atribut ke dalam kuadran Importance Performance Analysis (IPA) serta dalam perumusan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan fasilitas *Food Court* Antasari.

## 7. Diagram Cartesius

Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, pihak pengelola *Food Court* Antasari Banjarmasin perlu berupaya meningkatkan kinerja atribut pelayanan dan fasilitas yang telah tersedia. Namun demikian, peningkatan

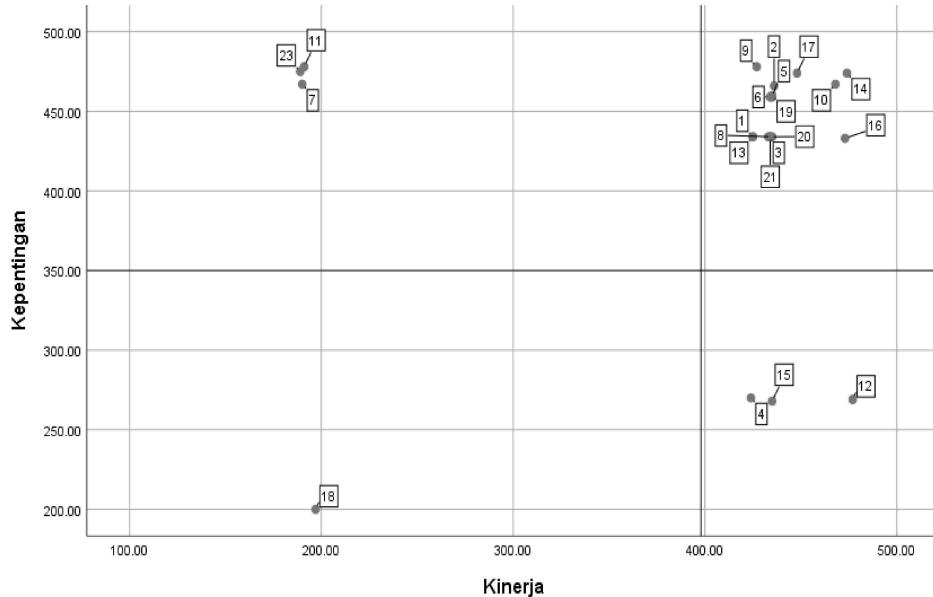
kinerja pada setiap atribut tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan tingkat kepuasan pengunjung. Kondisi ini dapat menimbulkan penggunaan sumber daya yang tidak efisien apabila peningkatan dilakukan pada aspek yang sebenarnya kurang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, pengelola perlu mengetahui atribut-atribut pelayanan dan fasilitas yang harus diprioritaskan terlebih dahulu untuk ditingkatkan. Dengan demikian, strategi peningkatan kinerja dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien.

Untuk menganalisis prioritas tersebut, digunakan diagram kartesius dalam metode *importance performance analysis* (IPA). Berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari hasil kuesioner, kemudian dibentuk diagram kartesius dengan menghubungkan nilai performance pada sumbu X dan nilai importance pada sumbu Y. Nilai rata-rata dari kedua variabel tersebut digunakan sebagai batas untuk menentukan posisi atribut ke dalam empat kuadran (I, II, III, dan IV).

Diagram hasil analisis beserta persebaran atribut pelayanan dan fasilitas dapat dilihat pada table berikut ini, yang menggambarkan area prioritas peningkatan kinerja pelayanan dan pengembangan fasilitas pada *Food Court* Antasari Banjarmasin tahun 2025.

**Table 4. 54**  
**Diagram Cartesius**



Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (data diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data, semua atribut pelayanan dan fasilitas berada pada kuadran cartesius dengan penjelasan sebagai berikut :

a. Kuadran I - Prioritas Utama

Kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap sangat baik oleh pelanggan, namun kinerjanya masih rendah. Atribut yang masuk kuadran ini merupakan aspek yang mendesak untuk diperbaiki, karena memiliki gap terbesar antara harapan dan kenyataan.

Atribut yang masuk Kuadran I:

- 1) Atribut 7: Ketepatan waktu penyajian pesanan.
- 2) Atribut 11: Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan.
- 3) Atribut 23: Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik, dan fasilitas tambahan.

Ketiga atribut ini menunjukkan bahwa pelanggan memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan pelayanan, responsivitas, dan fasilitas pendukung. Tingkat kinerjanya yang rendah menandakan bahwa *food court* belum mampu memenuhi harapan pelanggan, khususnya dalam hal kecepatan penyajian dan ketersediaan fasilitas penunjang. Kondisi ini berpotensi mengurangi kepuasan pelanggan secara signifikan. Oleh karena itu, atribut ini penting untuk menjadi langkah prioritas yang harus segera diperbaiki.

#### b. Kuadran II: Pertahankan Prestasi

Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi dan telah menunjukkan kinerja yang memuaskan. Aspek-aspek ini menjadi kekuatan utama yang perlu terus dipertahankan agar kepuasan pelanggan tetap stabil.

Atribut yang masuk Kuadran II:

- 1) Atribut 1: Ketersediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman.
- 2) Atribut 2: Kelengkapan peralatan layanan (meja, kursi, dan tempat sampah).
- 3) Atribut 3: Penampilan penjual yang rapi dan profesional
- 4) Atribut 5: Layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 5) Atribut 6: Konsistensi kualitas makanan dan minuman.
- 6) Atribut 8: Penjual menunjukkan sikap profesional dalam melayani.
- 7) Atribut 9: Penjual cepat merespons permintaan pelanggan.
- 8) Atribut 10: Pelayanan diberikan tanpa menunda-nunda waktu.
- 9) Atribut 13: Penjual mampu memberikan informasi layanan dengan jelas.
- 10) Atribut 14: Penjual menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan.
- 11) Atribut 16: Keamanan barang pelanggan.
- 12) Atribut 17: Penjual memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

- 13) Atribut 19: Penjual menunjukkan sikap ramah dan peduli.
- 14) Atribut 20: Kenyamanan tempat duduk dan area makan.
- 15) Atribut 21: Kebersihan lingkungan dan fasilitas umum (toilet, wastafel).

Sebagian besar atribut berada pada kuadran ini, menunjukkan bahwa kualitas layanan *food court* dinilai memuaskan oleh pelanggan. Kebersihan, kenyamanan fasilitas, sikap profesional karyawan, serta keamanan menjadi aspek yang paling diapresiasi. Tingginya performa pada atribut-atribut ini mencerminkan keberhasilan pengelola dalam menyediakan layanan sesuai standar dan ekspektasi. Kondisi ini perlu dipertahankan melalui monitoring berkala dan pelatihan berkelanjutan bagi karyawan.

#### c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Kuadran ini memuat atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah dan kinerja juga rendah. Meski menunjukkan adanya kekurangan, atribut ini tidak berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Atribut yang masuk Kuadran III:

- 1) Atribut 18: Pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan.

Personalisasi layanan tidak menjadi prioritas bagi pelanggan *food court*, yang umumnya lebih mengutamakan kecepatan dan kemudahan. Rendahnya kinerja pada aspek ini tidak memberikan dampak besar terhadap kepuasan secara keseluruhan. Perbaikan tetap dapat dipertimbangkan, namun tidak menjadi fokus utama dalam jangka pendek.

#### d. Kuadran IV: Berlebihan

Kuadran ini menunjukkan atribut yang dinilai kurang penting oleh pelanggan tetapi memiliki kinerja tinggi. Kondisi ini mengindikasikan adanya kualitas yang melebihi harapan, namun mungkin tidak terlalu berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

Atribut yang masuk Kuadran IV:

- 1) Atribut 4: Ketersediaan menu yang bervariasi.
- 2) Atribut 12: Tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas.
- 3) Atribut 15: Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual.

Meskipun kinerjanya tinggi, aspek-aspek ini tidak dianggap sangat baik oleh pelanggan dalam konteks food court. Variasi menu, penanganan keluhan, dan rasa aman memang berjalan dengan baik, namun tidak menjadi penentu utama kepuasan. Pengelola dapat mempertahankan standar saat ini tanpa perlu mengalokasikan sumber daya secara berlebihan, karena peningkatan besar pada atribut ini tidak akan memberikan dampak signifikan dibanding fokus pada Kuadran I.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 23 atribut pelayanan, sebagian besar berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi), yang menandakan bahwa kualitas pelayanan food court telah memenuhi harapan pelanggan. Namun demikian, terdapat tiga atribut dalam Kuadran I yang membutuhkan perhatian serius dan menjadi dasar prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

### **B. Pembahasan Solusi Berdasarkan Hasil *Importance Performance Analysis***

Hasil analisis *importance performance analysis* (IPA) memberikan dasar bagi penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas pada *Food*

*Court* Antasari Banjarmasin. *Importance performance analysis* (IPA) memetakan atribut pelayanan dan fasilitas ke dalam empat kuadran sehingga memudahkan penentuan arah kebijakan yang tepat dan merumuskan solusi strategis berdasarkan posisi masing-masing atribut dalam kuadran tersebut.

### 1. Solusi untuk Kuadran I - Prioritas Utama

Kuadran I berisi atribut dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah, sehingga menjadi fokus utama perbaikan. Atribut yang masuk kuadran ini adalah:

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

Solusi dan Strategi Perbaikan:

#### 1) Optimalisasi Alur Kerja Penyajian

- a) Menyusun standar operasional (SOP) yang lebih tegas terkait durasi penyajian.
- b) Menambah jumlah tenaga operasional pada jam-jam padat kunjungan.
- c) Menggunakan sistem pemesanan yang lebih terstruktur untuk mengurangi kemacetan proses.

#### 2) Peningkatan Responsivitas Karyawan

- a) Pelatihan *customer handling* untuk meningkatkan kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan.
- b) Penempatan staf khusus yang bertugas membantu pengunjung di area makan.

#### 3) Pengadaan dan Perawatan Fasilitas Pendukung

- a) Menambah titik stop-kontak di area makan.
- b) Menyediakan Wi-Fi dengan kualitas stabil dan kapasitas memadai.
- c) Melakukan inspeksi rutin terhadap fasilitas tambahan agar tetap berfungsi optimal.

Fokus pada kuadran ini penting karena atribut-atribut ini memiliki dampak langsung terhadap pengalaman konsumen. Perbaikan pada tiga aspek ini dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan dan persepsi kualitas layanan.

## 2. Solusi untuk Kuadran II - Pertahankan Prestasi

Kuadran II memuat atribut yang dianggap penting dan sudah berkinerja baik. Atribut pada kuadran ini antara lain mencakup kebersihan, sikap profesional, responsivitas, kenyamanan area makan, dan keamanan.

Solusi dan Strategi Pemeliharaan:

### a. Standarisasi Kualitas Layanan

- 1) Memastikan semua karyawan memahami standar layanan yang berlaku melalui pelatihan berkala.

### b. Monitoring Rutin Fasilitas dan Kebersihan

- 1) Penjadwalan inspeksi harian untuk memastikan kenyamanan area makan.
- 2) Evaluasi kebersihan lingkungan dan fasilitas umum seperti toilet dan wastafel.

### a. Reward System bagi Unit yang Berprestasi

- 1) Memberikan penghargaan untuk meningkatkan motivasi karyawan menjaga kualitas pelayanan.

Pemeliharaan kinerja pada atribut kuadran ini membantu mempertahankan keunggulan kompetitif Food Court Antasari dan menjaga stabilitas tingkat kepuasan pelanggan.

## 3. Solusi untuk Kuadran III - Prioritas Rendah

Kuadran ini memuat atribut dengan kepentingan rendah dan kinerja juga rendah, yaitu:

### a. Atribut 18: Pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu

Solusi dan Strategi Bertahap:

- 1) Pendekatan Soft Improvement

- a) Melakukan peningkatan layanan secara bertahap seperti memberikan opsi penyesuaian sederhana pada menu atau pelayanan tertentu.
- 2) Tidak Mengalokasikan Sumber Daya Berlebihan
  - a) Perbaikan tetap dilakukan tetapi bukan dalam bentuk investasi besar, mengingat pengaruhnya yang kecil terhadap kepuasan.

Peningkatan kecil dapat menjadi nilai tambah, tetapi tetap ditempatkan sebagai prioritas sekunder agar tidak mengganggu fokus utama.

#### 4. Solusi untuk Kuadran IV - Berlebihan

Kuadran ini terdiri dari atribut yang memiliki kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya rendah:

- a. Atribut 4 : Variasi menu
- b. Atribut 12 : Kecepatan penanganan keluhan
- c. Atribut 15 : Rasa aman dalam berinteraksi

Solusi dan Arah Penyesuaian:

- 1) Menjaga Kinerja pada Tingkat Wajar
  - a) Tidak diperlukan peningkatan berlebih karena kontribusinya minim terhadap kepuasan utama.
- 2) Mengalihkan Sumber Daya ke Kuadran I
  - a) Fasilitas atau layanan yang terlalu optimal pada atribut ini dapat dialihkan untuk memperkuat area prioritas utama.
- 3) Pemeliharaan Dasar
  - a) Tetap mempertahankan standar pelayanan agar tidak menurun.
  - b) Memastikan keluhan tetap tertangani dengan baik tanpa menambah beban sumber daya.

Penyesuaian sumber daya dapat memberikan efisiensi operasional tanpa mengorbankan kualitas layanan yang sudah baik.

Berdasarkan keseluruhan hasil pemetaan, solusi yang paling krusial difokuskan pada peningkatan respon karyawan, kecepatan penyajian, serta fasilitas pendukung aktivitas pelanggan. Kuadran I menjadi dasar utama pengambilan keputusan strategis, sementara kuadran II dan IV membantu menjaga kualitas yang telah dicapai. Kuadran III memberikan ruang pengembangan namun tidak mendesak.