

SKRIPSI

**ANALISIS *IMPORTANCE-PERFORMANCE* (IPA) DALAM
MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN
DI RESTORAN CEPAT SAJI
HISANA FRIED CHICKEN
PEKANBARU**



OLEH:

ASI HENRAWAN
215210088

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2026

**ANALISIS IMPORTANCE-PERFORMANCE (IPA) DALAM
MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN
DI RESTORAN CEPAT SAJI
HISANA FRIED CHICKEN
PEKANBARU**

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau*



**OLEH:
ASI HENRAWAN
215210088**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2026**



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
الجامعة الإسلامية الرياوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Asi Henrawan
PM : 215210088
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Importance-Performance dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Di Restoran Cepat Saji Hisana Fried Chicken

Disahkan Oeh:

PEMBIMBING

Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc.

DEKAN

KETUA PRODI

Dr. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C.



Gilang Nugroho, SE., M.M



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Asi Henrawan
NPM : 215210088
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Sponsor : Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc.
Judul Skripsi : Analisis Importance-Performance dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Di Restoran Cepat Saji Hisana Fried Chicken

Dengan perincian bimbingan skripsi sebagai berikut :

NO.	Tanggal	Berita Acara	Paraf Sponsor
1	25 Februari 2025	Cek kembali format penulisan, dan lengkapi penulisan hingga bab 3 LBM belum jelas, teori ditambahkan dimensi SERVQUAL,	
2	11 Maret 2025	LBM dan teori	
3	20 Maret 2025	Font 2, spasi 2 teori sesuaikan dengan apa yang disarankan ketika bimbingan	
4	04 Juni 2025	ACC	



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
الجامعة الإسلامية الرياوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 781 874674 Fax. +62 781 874681 Email. info@uir.ac.id Website. www.eco.uir.ac.id

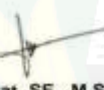
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau No: 170/KPTS/FE-UIR/2026, Tanggal 04 Maret 2026, Maka pada Hari Rabu/04 Maret 2026 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau pada Program Studi Manajemen Tahun Akademis 2022/2023.

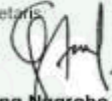
- | | |
|--------------------|--|
| 1. Nama | : Asl Henrawan |
| 2. NPM | : 215210088 |
| 3. Program Studi | : Manajemen |
| 4. Judul Skripsi | : Analisis Importance-Performance dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Di Restoran Cepat Saji Hisana Fried Chicken |
| 5. Tanggal Ujian | : 04 Maret 2026 |
| 6. Waktu Ujian | : 60 menit |
| 7. Tempat Ujian | : - |
| 8. Yudicium/Nilai | : Lulus (C+) 66.00 |
| 9. Keterangan lain | : Aman dan lancar |

PANITIA UJIAN

Ketua


Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA.
Wakil Dekan Bidang Akademis

Sekretaris


Gilang Nugroho, SE., M.M
Kaprodi Manajemen

Dosen Penguji

1. Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc.
2. Gusman Nawani, I.S.T., M.Sc., Ph.D.
3. Hj. Susie Suryani, SE., MM.

Notulen

1. Abd. Razak Jer, SE., M.Si.

Pekanbaru, 04 Maret 2026

Mengetahui



Dr. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C.



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR: 170/Kpts/FE-UIR/2026
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau dilaksanakan ujian skripsi / oral comprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji.
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
6. SK, Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLP/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.
7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :
- a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangun
- b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen
- c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1
- d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:
- Nama : Asi Henrawan
- NPM : 215210088
- Program Studi : Manajemen
- Judul Skripsi : Analisis Importance-Performance dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Di Restoran Cepat Saji Hisana Fried Chicken
2. Penguji ujian skripsi/oral comprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

No.	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1.	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc.	Penata TK. I, C/d	Materi	Ketua
2.	Gusman Nawanir, S.T., M.Sc., Ph.D.	Penata, C/c	Sistematika	Sekretaris
3.	Hj. Susie Suryani, SE., MM.	Penata, C/c	Methodologi	Anggota
4.	Abd. Razak Jer, SE., M.Si.	Penata, C/c	Penyajian, Bahasa	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.
- Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.



Ditetapkan di Pekanbaru
pada Tanggal : 04 Maret 2026

Dr. Hj. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru



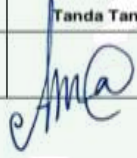
UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الرياوية

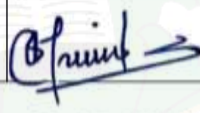
Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28264
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Asi Henrawan
NPM : 215210088
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Importance-Performance dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Di Restoran Cepat Saji Hisana Fried Chicken
Hari/Tanggal Seminar : Rabu/04 Maret 2026
Tempat :
Dosen Pembimbing :

No.	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1.	Halidzah Nurjannah, SE., M.Sc.		

Dosen Pembahas/Penguji

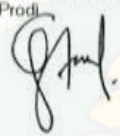
No.	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1.	Gusman Nawani, S.T., M.Sc., Ph.D.		
2.	Hj. Susie Suryani, SE., MM.		

Hasil Seminar : Lulus dengan perbaikan (Total Nilai 66.00)

Mengetahui
An. Dekan


Dina Hidayat, SE., M.Si., Ak., CA.
Wakil Dekan I

Pekanbaru, 04 Maret 2026
Ketua Prodi


Gilang Nugroho, SE., M.M



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

الجامعة الإسلامية الرياوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674681 Email : info@uir.ac.id Website : www.eco.uir.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL

Nama : Asi Henrawan
NPM : 215210088
Judul Proposal : Analisis Importance-Performance dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Di Restoran Cepat Saji Hisana Fried Chicken
Penguji : 1. Hj. Susie Suryani, SE., MM.
2. Gusman Nawani, S.T., M.Sc., Ph.D.
Hari/Tanggal Seminar : 20 Agustus 2025
Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :
Judul : Disetujui
Permasalahan : Jelas
Tujuan Penelitian : Jelas
Hipotesa : Sesuai
Variabel yang diteliti : Jelas
Alat yang dipakai : Sesuai
Populasi dan sampel : Jelas
Cara pengambilan sampel : Sesuai
Sumber data : Jelas
Cara memperoleh data : Jelas
Teknik Pengolahan data : Jelas
Daftar kepustakaan : Cukup
Teknik penyusunan laporan : Jelas
Kesimpulan tim seminar : Tidak perlu diseminarkan kembali
Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No.	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc.	Ketua	
2.	Hj. Susie Suryani, SE., MM.	Anggota	
3.	Gusman Nawani, S.T., M.Sc., Ph.D.	Anggota	





SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR: 0099/Kpts/FEB-UIR/2025

TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Membaca :** Surat Penetapan Ketua Program Studi Manajemen tanggal, 25 Februari 2025 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Menimbang :** Bahwa dalam membantu Mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga mendapat hasil yang baik, perlu ditunjuk dosen pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap Mahasiswa tersebut
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor : 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
 2. Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 5. SK. Dewan Pimpinan YLPI Riau Nomor : 106/Kpts. A/YLPI/VI/2017 Tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Riau Periode. 2017-2021
 6. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidan Pendidikan Universitas Islam Riau.
 7. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 598/UIR/KPTS/2019 Tentang Pembimbing tugas akhir Mahasiswa Program Diploma dan Sarjana Universitas Islam Riau
a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** 1. Mengangkat Saudara yang tersebut namanya dibawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan Skripsi yaitu :

No.	Nama	Jabatan Fungsional	Keterangan
1.	Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc.	Lektor	Pembimbing

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah :
- N a m a : Asi Henrawan
N P M : 215210088
Jurusan/Jenjang Pendd. : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Importance-Performance dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Di Restoran Cepat Saji Hisana Fried Chicken
3. Tugas Pembimbing berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 598/UIR/KPTS/2019 Tentang Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa Program Diploma dan Sarjana Universitas Islam Riau.
4. Dalam pelaksana bimbingan supaya memperhatikan Usul dan Saran dari Forum Seminar Proposal, kepada Dosen pembimbing diberikan Honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan kembali.
- Kutipan : disampaikan kepada Ybs untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di: Pekanbaru
Pada Tanggal: 05 Maret 2025



Dr. N. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C.

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Kepada Yth. Ketua Program Studi EP,Manajemen dan Akuntansi
2. Arsip File : SK.Dekan Kml Haj



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.ac.uir.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : ASI HENRAWAN
NPM : 215210088
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS IMPORTANCE-PERFORMANCE (IPA) DALAM MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN DI RESTORAN CEPAT SAJI HISANA FRIED CHICKEN PEKANBARU
PEMBIMBING : HAFIDZAH NURJANNAH, SE., M.SC

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 27% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 04 Februari 2026

Ketua Program Studi Manajemen

Gilang Nugroho, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS *IMPORTANCE-PERFORMANCE* (IPA) DALAM
MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN DI RESTORAN CEPAT SAJI
HISANA FRIED CHICKEN PEKANBARU**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pemikiran dari penulis lain. Yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya yang disebutkan dalam referensi.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, gelar dan ijazah yang telah diberikan Universitas batal saya terima.

Pekanbaru, 10 April 2026

Yang memberikan pernyataan,



ASRI HENRAWAN

NPM: 215210088

ABSTRAK

ANALISIS *IMPORTANCE-PERFORMANCE* (IPA) DALAM MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN DI RESTORAN CEPAT SAJI HISANA FRIED CHICKEN PEKANBARU

ASI HENRAWAN
215210088

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja layanan serta mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan pada restoran cepat saji Hisana *Fried Chicken* Pekanbaru. Persaingan yang semakin ketat dalam industri makanan cepat saji menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Hisana *Fried Chicken* Pekanbaru. Variabel kualitas layanan diukur menggunakan model *Quickserv* yang terdiri dari empat dimensi, yaitu *physical environment*, *personal service*, *operations performance*, dan *food quality*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja layanan serta menentukan prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja layanan berada pada kategori cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa atribut layanan yang memiliki kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja. Penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen untuk meningkatkan pengendalian kualitas produk dan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas layanan, *Quickserv*, *Importance Performance Analysis*, restoran cepat saji.

ABSTRACT

IMPORTANCE–PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) IN IMPROVING SERVICE PERFORMANCE AT HISANA FRIED CHICKEN QUICK- SERVICE RESTAURANT, PEKANBARU

ASI HENRAWAN
215210088

This study aims to analyze service performance and identify service attributes that require priority improvement at Hisana Fried Chicken fast-food restaurant in Pekanbaru. Increasing competition in the fast-food industry requires companies to continuously improve service quality in order to meet customer expectations. This research employs a quantitative approach using a descriptive method. Data were collected through questionnaires distributed to customers of Hisana Fried Chicken Pekanbaru. The service quality variables were measured using the Quickserv model, which consists of four dimensions: physical environment, personal service, operations performance, and food quality. The collected data were analyzed using the Importance–Performance Analysis (IPA) method to determine the level of conformity between the importance and performance of services and to identify improvement priorities. The results indicate that, in general, service performance falls into the fairly good category. However, several service attributes still show gaps between the level of importance and performance. This study provides managerial implications for improving product quality control and service delivery in order to enhance customer satisfaction.

Keywords: service quality, Quickserv, Importance Performance Analysis, fast-food restaurant.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya serta petunjuk-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis *Importance-Performance* (IPA) Dalam Meningkatkan Kinerja Layanan di Restoran Cepat Saji Hisana Fried Chickenpekanbaru”

Dalam perjalanan yang penulis alami dari awal perkuliahan sampai saat ini tentunya ada orang-orang yang berjasa terhadap penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, penulis juga banyak mendapatkan bantuan moril ataupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu dr. Eva sundari, SE.,MM.,CRBC selaku dekan fakultas fakultas ekonomi dan bisnis uir.
2. Bapak Gilang Nugroho,S.E., M.M. selaku ketua program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisniis uir.
3. Ibu Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan, bimbingan dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
4. Ibu Susie Suryani SE., MM dan Bapak Dr. Gusman Nawanir ST., M.Sc selaku Dosen Penguji yang berperan aktif memberikan saran dan masukan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi penulis.

5. Bapak dan Ibu dosen FEB Universitas Islam Riau khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku perkuliahan serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIR yang telah membantu dalam proses kegiatan belajar mengajar dikampus.
6. Terkhusus penulis Ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua tercinta yang selalu mendoakan juga menjadi panutan penulis, Yaitu Ayahanda Marjohan dan Ibunda Umi kalsum Terimakasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang di ambil oleh penulis serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga di titik ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan untuk kedua orangtua tercinta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAC.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Kinerja Layanan	7
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	7
2.1.2 Karakteristik Kinerja Layanan di Restoran Cepat Saji.....	8
2.2 Pengertian Service Qualiti (Servqual)	11
2.3 Dimensi Kinerja Layanan.....	12
2.4 Importance Performance Analysis (IPA)	13
2.5 Model Quick Service (Quickserv).....	16
2.6 Penelitian Terdahulu.....	17
2.7 Ringkasan Bab.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Lokasi dan Objek Penelitian.....	20
3.2.1 Lokasi penelitian.....	20
3.3 Operasional Variabel.....	20
3.4 Populasi dan Sampel.....	22
3.4.1 Populasi	22
3.4.2 Sampel	23

3.5	Metode Pengumpulan Data	24
3.6	Teknik Analisis Data	24
3.6.1	Uji Kualitas Data.....	24
3.6.2	Uji Validitas	24
3.6.3	Uji Rellabilitas	25
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1	Gambaran Umum Hisana Fried Chiken	30
4.2	Hasil Penelitian.....	34
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	39
4.4	Pembahasan	52
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		69
A.	Data Responden	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel	21
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.3 Skor QUICKSERV	43
Tabel 4.4 Gap Dimensi Layanan Pribadi.....	45
Tabel 4.5 Gap Dimensi Lingkungan Fisik.....	46
Tabel 4.6 Gap Dimensi Kualitas Makanan.....	47
Tabel 4.7 Gap Dimensi Kinerja Operasi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Gpower Sample Size	23
Gambar 3.2 Diagram Klasifikasi IPA	28
Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	37
Gambar 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	38
Gambar 3.6 Diagram Kartesius.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Survei	69
Lampiran 2. Tabel Demografi Responden	73
Lampiran 3. Tabel Tabulasi Kepentingan	75
Lampiran 4. Tabel Tabulasi Data Kinerja	76
Lampiran 5. Tabel Tingkat Kepentingan (Validitas)	77
Lampiran 6. Tabel Tingkat Kinerja (Validitas)	78
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	79
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Kepentingan	80
Lampiran 9. Uji Validitas Kinerja	80
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Kinerja	81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi industri restoran cepat saji di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, estimasi menunjukkan bahwa nilai pasar industri ini akan mencapai sekitar USD 55,25 miliar pada tahun 2024 dan diperkirakan terus tumbuh menjadi USD 103,76 miliar pada tahun-tahun berikutnya. Pertumbuhan ini didorong oleh perubahan pola konsumsi masyarakat yang semakin menginginkan makanan yang praktis, cepat saji, dan mudah diakses. Ditingkat lokal, provinsi riau, khususnya Kota Pekanbaru, juga menunjukkan perkembangan yang pesat dalam sektor kuliner. Pada tahun 2020, Riau menempati posisi kelima dengan jumlah usaha kuliner terbanyak di Indonesia, mencapai 475 usaha. Hal ini mencerminkan tingginya permintaan dan persaingan di industri restoran cepat saji ditandai dengan munculnya berbagai merek yang bersaing untuk menarik minat konsumen pada restoran cepat saji *Hisana Fried Chicken*, sebagai salah satu pemain dalam industri ini, menghadapi tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan guna dalam memenuhi harapan pelanggan. Suatu pelayanan di restoran cepat saji dapat dilakukan menggunakan pendekatan metode *Quickserv* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Quickserv* merupakan metode yang sangat populer untuk mengukur layanan dalam pengukuran mutu untuk fisik produk tidak berbeda dengan jasa industri yang dapat membantu

mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diperbaiki (Mendocilla et al., 2021) dalam S Siringoringo et al.,2023). Pengukuran dalam meningkatkan kualitas layanan, model ini yang dilakukan oleh (Parasuraman et al., 1988) dalam (Putri Winanda & Sriyanto, 2020) Hisana Fried Chicken dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu restoran cepat saji yang cukup dikenal dan berkembang di Kota Pekanbaru serta memiliki jumlah pelanggan yang relatif banyak. Hal ini menjadikan Hisana Fried Chicken relevan untuk diteliti dalam konteks kualitas layanan karena interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan terjadi secara intensif. Selain itu, sebagai restoran cepat saji lokal yang bersaing dengan berbagai merek lain, Hisana Fried Chicken perlu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan serta meningkatkan daya saing di tengah persaingan industri makanan cepat saji yang semakin ketat. Oleh karena itu, penelitian mengenai analisis kinerja layanan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dianggap penting untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu dipertahankan maupun yang perlu ditingkatkan. (Saraswati et al., 2023).

Salah satu usaha yang bergerak di bidang restoran cepat saji di Kota Pekanbaru adalah *Hisana Fried Chicken* yang beralamat di Jalan Delima Kec, Tampan. Sistem pelayanan *Hisana Fried Chicken* sama seperti sistem pelayanan usaha restoran cepat saji pada umumnya. Namun, masih terdapat permasalahan yang ditemui yang berkaitan dengan layanan, Kualitas Layanan yang Belum Konsisten Setiap cabang Hisana Fried Chicken dikelola secara

berbeda, sehingga kualitas pelayanan antar gerai tidak seragam. Ada cabang yang mampu melayani pelanggan dengan cepat, tetapi ada pula yang lambat. Ketidakseragaman ini menimbulkan persepsi negatif di mata pelanggan mengenai standar layanan Hisana. Dilihat dari kondisi tersebut dapat dilakukan dalam usaha restoran cepat saji *Hisana Fried Chicken* untuk meningkatkan kualitas perbaikan pelayanannya (Puspita et al., 2024).

Hisana fried chicken adalah perusahaan kemitraan yang bergerak di bidang *Fast Food Restaurant*, dengan produk unggulan, *Fried chicken*, kentang goreng, saus dan lava pink/minuman, dengan konsep menyajikan makanan yang sehat, berkualitas, halal, dengancita rasa yang khas, harga terjangkau bagi semua kalangan masyarakat yang diolah dengan bumbu pilihan. *hisana fried chicken* di jl,delima,panam berdiri pada 9 Agustus 2024, mulai membuka kemitraan dan mendorong pengusaha-pengusaha baru dengan modal yang terjangkau untuk memiliki suatu usaha bidang makanan yang dapat dikelola oleh perorangan atau berbadan hukum. Melalui tahapan proses yang panjang, akhirnya berdirilah gerai-gerai *Fast Food Restaurant*. Keunggulan *hisana fried chicken* dengan membidik pangsa pasar seluruh kalangan lapisan masyarakat sehingga bisa didirikan hingga ke daerah.

Restoran cepat saji *Hisana Fried Chicken* telah berupaya menjaga standar layanan yang baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki berdasarkan pemahaman pelanggan, sebagai salah satu restoran cepat saji yang berkembang di Indonesia, khususnya di Pekanbaru, perlu

mengidentifikasi aspek layanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam meningkatkan layanan di restoran cepat saji *Hisana Fried Chicken* Pekanbaru menggunakan model *Quickserv*. Model ini menilai berbagai dimensi layanan yang lebih relevan dengan karakteristik restoran cepat saji, termasuk kecepatan layanan, kualitas interaksi dengan pelanggan, kebersihan lingkungan restoran, serta kualitas makanan yang disajikan dengan menggunakan model *Quickserv*, penelitian ini menilai kualitas kinerja layanan di *Hisana Fried Chicken Pekanbaru*, berdasarkan empat dimensi utama, Persepsi Lingkungan Fisik, Faktor ini mencakup kebersihan restoran, kenyamanan tempat duduk, serta desain interior yang menarik. *Hisana Fried Chicken* dikenal dengan suasana yang modern dan nyaman.

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk proposal dengan judul: **"Analisis Importance-Performance Dalam Meningkatkan kinerja Layanan Di Restoran Cepat Saji *Hisana Fried Chicken*"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan di atas, maka masalah yang dapat ditarik dalam penelitian ini yaitu

- 1) Bagaimana persepsi pelanggan mengenai tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) layanan di Restoran Cepat Saji *Hisana Fried Chicken Pekanbaru* berdasarkan dimensi model *Quickserv*?

- 2) Dimensi atau atribut layanan apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan hasil analisis *Importance-Performance Analysis (IPA)*?
- 3) Atribut layanan apa yang sudah berjalan dengan baik sehingga perlu dipertahankan oleh manajemen *Hisana Fried Chicken* Pekanbaru?
- 4) Bagaimana hasil pemetaan atribut layanan pada diagram kartesius IPA dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun strategi peningkatan kinerja layanan di *Hisana Fried Chicken* Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut : .

- 1) Untuk mendiskripsikan aktual pelanggan dalam menerima layanan restoran dengan pendekatan *Quickserv*
- 2) Untuk memetakan atribut layanan ke dalam kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan aspek yang harus diperbaiki dan dipertahankan.
- 3) Untuk memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen *Hisana Fried Chicken* dalam meningkatkan layanan berdasarkan hasil analisis IPA.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dalam bidang manajemen operasional dan layanan di industri makanan cepat saji menyediakan referensi tambahan bagi

penelitian selanjutnya yang berfokus pada analisis layanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

2) Manfaat Praktis

a) Bagi Manajemen *Hisana Fried Chicken*

Memberikan informasi yang berguna dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja layanan, serta menetapkan strategi layanan yang lebih efektif guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

b) Bagi Industri Restoran Cepat Saji

Menjadi referensi bagi restoran cepat saji lainnya dalam meningkatkan standar kualitas layanan berdasarkan model *Importance Performance Analysis* (IPA), serta memberikan wawasan tentang bagaimana faktor layanan tertentu dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

c) Bagi Peneliti dan Akademisi

Menambah literatur ilmiah terkait hubungan kinerja layanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks restoran cepat saji, serta menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi layanan restoran menggunakan metode IPA.

d) Bagi Konsumen

Membantu konsumen memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman mereka di restoran cepat saji, serta mendorong peningkatan standar layanan sehingga konsumen mendapatkan pengalaman yang lebih baik.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Kinerja Layanan

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi, baik dalam sektor bisnis, pemerintahan, maupun layanan publik. Secara umum, kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Untuk meningkatkan kinerja layanan, perusahaan perlu melakukan beberapa langkah strategis yang berfokus pada atribut layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah berdasarkan hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA). Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah meningkatkan konsistensi kualitas makanan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih ketat dalam proses pengolahan makanan. Hal ini penting karena kualitas dan konsistensi rasa merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada restoran cepat saji. Langkah kedua adalah meningkatkan kualitas pelayanan karyawan melalui pelatihan secara berkala, khususnya dalam hal keramahan, kecepatan pelayanan, dan kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selanjutnya,

perusahaan juga perlu menjaga dan meningkatkan kebersihan serta kenyamanan lingkungan restoran. Lingkungan fisik yang bersih dan nyaman akan memberikan kesan positif kepada pelanggan serta meningkatkan kualitas pengalaman makan di restoran. Selain itu, manajemen perlu melakukan evaluasi kinerja layanan secara berkala dengan menggunakan metode seperti *Importance-Performance Analysis* (IPA) agar dapat mengetahui atribut layanan mana yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Dengan evaluasi yang berkelanjutan, perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Supriyanto et al., (2021), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pendapat ini menekankan pentingnya ketercapaian hasil kerja dalam mengukur tingkat kinerja seseorang. Kinerja layanan *Hisana Fried Chicken* saat ini sudah cukup baik dari sisi harga dan kecepatan, tetapi masih menghadapi masalah dalam aspek interaksi pelanggan, kebersihan, serta konsistensi kualitas produk. Hal inilah yang membuat penelitian dengan metode IPA menjadi relevan, karena dapat menunjukkan secara jelas dimensi mana yang harus diperbaiki dan dipertahankan.

2.1.2 Karakteristik Kinerja Layanan di Restoran Cepat Saji

Restoran cepat saji memiliki sistem pelayanan yang dirancang untuk menyajikan makanan dalam waktu singkat dengan efisiensi tinggi. Oleh

karena itu, kinerja layanan memiliki karakteristik yang khas dibandingkan dengan jenis restoran lainnya. Karakteristik ini memaparkan standar dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang cepat, praktis, dan konsisten. Berikut adalah karakteristik utama kinerja layanan di restoran cepat saji:

a) Kecepatan Pelayanan (*Speed of Service*)

Karakteristik paling menonjol dari restoran cepat saji adalah kecepatan dalam melayani pelanggan. Mulai dari proses pemesanan hingga penyajian makanan, semua dilakukan dengan waktu minimal. Pelanggan mengharapkan layanan yang cepat tanpa mengurangi kualitas makanan maupun keramahan staf.

b) Konsistensi Produk dan Layanan

Konsistensi menjadi karakter penting karena pelanggan mengharapkan kualitas yang sama setiap kali mereka berkunjung ke outlet yang sama atau berbeda. Resep standar, prosedur operasional tetap (SOP), dan pelatihan staf menjadi kunci agar layanan dan rasa makanan tetap sama.

c) Kemudahan dan Kenyamanan (*Convenience*)

Restoran cepat saji dirancang agar mudah diakses, cepat dipahami, dan efisien dalam pemesanan, Lokasi strategis, sistem antrean yang efisien, dan desain tempat makan yang praktis menjadi bagian dari kenyamanan layanan.

d) Efisiensi Operasional

Proses kerja dan penggunaan sumber daya dirancang agar seminimal mungkin waktu dan tenaga yang digunakan, namun hasil maksimal tercapai. Tata letak dapur, alur kerja pegawai, hingga sistem pemesanan dirancang untuk efisiensi maksimum.

e) Harga Terjangkau

Restoran cepat saji umumnya menawarkan produk dengan harga ekonomis sebagai bagian dari daya tariknya. Harga yang kompetitif harus diimbangi dengan kinerja layanan yang tetap efisien dan memuaskan.

f) Volume Pelanggan Tinggi

Restoran cepat saji biasanya menangani banyak pelanggan dalam waktu singkat, terutama pada jam sibuk. Sistem pelayanan harus mampu menampung dan mengatur pelanggan dalam jumlah besar tanpa mengurangi kualitas layanan.

g) Teknologi dalam Pelayanan

Restoran cepat saji semakin banyak menggunakan teknologi seperti mesin pemesanan otomatis (*self-service kiosk*), aplikasi pemesanan online, dan sistem pembayaran digital. Penerapan teknologi mempercepat proses dan meningkatkan akurasi serta kenyamanan pelanggan.

2.2 Pengertian Service Quality (*Servqual*)

Servqual adalah model pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini bertujuan untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Menurut (Parasuraman et al.1988) mendefinisikan sebagai aktivitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat, form atau kegunaan psikologis. Selanjutnya bahwa pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan dapat diukur dengan baik kualitasnya melalui perbandingan antara jasa yang ditawarkan dengan persepsi penerimaan pelanggan apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. (Siaputra, 2024).

(Siaputra, 2024)(Siaputra, 2024)(Siaputra, 2024)Adapun beberapa dimensi pelayanan menurut (Parasuraman et al.1988) yaitu ada lima dimensi pelayanan *SERVQUAL* menurut (Parasuraman et al.1988) sebagai berikut:

- a) *Tangibles* : Kebersihan restoran, seragam karyawan, kemasan makanan
- b) *Reliability* : Ketepatan dalam menyajikan pesanan, konsistensi rasa
- c) *Responsiveness*: Kecepatan melayani saat antrean,tanggapan terhadap keluhan.
- d) *Assurance* : Ramah dan profesional dalam menyapa pelanggan.
- e) *Empathy* : Perhatian staf kepada pelanggan lansia, anak-anak, atau pelanggan dengan kebutuhan khusus.

Model ini digunakan secara luas dalam berbagai industri jasa. Namun, karena sifatnya yang umum, model ini memiliki keterbatasan dalam mengukur kualitas layanan pada industri restoran cepat saji yang menekankan pada kecepatan dan kualitas makanan. Sedangkan model *Quickserv* dikembangkan karena model *Servqual* dianggap terlalu umum untuk industri makanan cepat saji. *Quickserv* lebih fokus pada aspek yang relevan seperti kecepatan pelayanan dan kualitas makanan, yang menjadi kunci utama dalam kepuasan pelanggan di restoran cepat saji seperti *Hisana Fried Chicken*.

2.3 Dimensi Kinerja Layanan

Adapun dimensi untuk mengukur kinerja layanan pada restoran cepat saji secara spesifik, digunakan model *Quickserv* yang dikembangkan oleh Mendocilla, Matute, et al., (2021). *Quickserv* memiliki empat dimensi utama:

a) *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi)

Dimensi ini mengukur bagaimana staf berinteraksi dengan pelanggan, termasuk keramahan, kesopanan, kemampuan komunikasi, dan kesigapan dalam membantu pelanggan.

b) *Physical Environment Quality* (Kualitas Lingkungan Fisik)

Menilai kondisi kebersihan, pencahayaan, suhu ruangan, tata letak meja, dan kenyamanan area makan. Lingkungan fisik yang bersih dan tertata baik menciptakan suasana makan yang menyenangkan.

c) *Food Quality* (Kualitas Makanan)

Meliputi rasa makanan, tampilan penyajian, kesegaran bahan makanan,

dan konsistensi produk. Kualitas makanan merupakan inti dari kepuasan pelanggan di restoran cepat saji.

d) *Speed of Service* (Kecepatan Layanan)

Kecepatan dalam proses pemesanan, pengolahan, hingga penyajian makanan sangat penting dalam industri cepat saji. Pelanggan memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan yang cepat dan tepat waktu.

2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analisis merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan pemahaman pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) suatu atribut layanan sebagai alat strategis untuk menentukan area layanan yang membutuhkan perbaikan, Hisana Fried Chicken dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu restoran cepat saji yang cukup dikenal di Kota Pekanbaru dan memiliki tingkat kunjungan pelanggan yang relatif tinggi. Sebagai usaha yang bergerak di bidang makanan cepat saji, kualitas dan kinerja layanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta mempertahankan daya saing di tengah persaingan industri kuliner yang semakin ketat. Selain itu, Hisana Fried Chicken memiliki berbagai aspek layanan yang dapat dievaluasi, seperti lingkungan fisik restoran, pelayanan karyawan, kinerja operasional, serta kualitas makanan. Aspek-aspek tersebut sangat relevan untuk dianalisis dalam penelitian mengenai kinerja layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode Importance–Performance Analysis (IPA) untuk

mengukur tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut layanan serta membandingkannya dengan kinerja layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Melalui metode IPA, penelitian ini dapat mengidentifikasi atribut layanan mana yang sudah memenuhi harapan pelanggan dan atribut mana yang masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, pemilihan Hisana Fried Chicken sebagai objek penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja layanan yang diberikan serta membantu manajemen dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan.

Menurut Martinez dalam (Industri et al., 2020) metode *Importance Performance Analysis (IPA)* telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dikenal sebagai metode untuk mengukur tingkat kepentingan kinerja, serta atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan atas pelayanan yang telah diberikan sehingga menjadi dasar kepuasan konsumen.

1) Penerapan *IPA* dalam Restoran Cepat Saji

Beberapa penelitian telah menerapkan metode *IPA* dalam industri restoran cepat saji untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian yang dilakukan oleh (Kuncoro & Retnowati, 2023) menemukan bahwa faktor kecepatan pelayanan dan keramahan staf merupakan aspek penting dalam industri restoran cepat saji. Selain itu, penelitian yang

dilakukan oleh (Firdausiah et al., 2023 dalam Shanka dan Taylor (2021) menunjukkan bahwa kebersihan, kenyamanan tempat, dan kecepatan dalam menyajikan makanan adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam konteks *Hisana Fried Chicken*, penerapan *IPA* dapat membantu dalam mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan guna memenuhi harapan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Nugoho et al., 2023) juga menyoroti pentingnya manajemen operasional dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di restoran cepat saji.

2) Strategi Peningkatan Layanan Berdasarkan *IPA*

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis (IPA)*, strategi peningkatan layanan dapat difokuskan pada atribut layanan yang berada dalam aspek yang memiliki kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Strategi yang dapat diterapkan meliputi:

1) Peningkatan Kecepatan Layanan

- a) Menerapkan sistem pemesanan digital atau *service kiosks*.
- b) Menambah jumlah staf di jam sibuk untuk mempercepat proses pelayanan.
- c) Mengoptimalkan proses kerja di dapur agar lebih efisien.

2) Meningkatkan Kebersihan dan Kenyamanan Restoran

- a) Menetapkan standar kebersihan yang lebih tinggi.
- b) Melakukan inspeksi kebersihan secara berkala.
- c) Menyediakan area makan yang lebih nyaman dan estetik.

3) Pelatihan Karyawan Dalam Layanan Pelanggan

- a) Mengadakan pelatihan komunikasi dan keterampilan layanan pelanggan secara berkala.
- b) Meningkatkan kesadaran staf terhadap pentingnya keramahan dan empati dalam melayani pelanggan.
- c) Memberikan penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan kinerja layanan terbaik.

4) Peningkatan Sistem Evaluasi dan Umpan Balik Pelanggan

- a) Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala.
- b) Menggunakan feedback pelanggan sebagai dasar dalam perbaikan layanan.
- c) Menerapkan sistem penghargaan bagi staf berdasarkan kepuasan pelanggan, dengan menerapkan strategi ini, diharapkan *Hisana Fried Chicken* dapat meningkatkan layanan secara signifikan dan memperkuat daya saingnya di industri restoran cepat saji.

2.5 Model Quick service (Quickserv)

QUICKSERV adalah skala untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan di QSR melalui beberapa dimensi spesifik. Dalam penelitian oleh Mendocilla, Matute, et al., (2021). model ini dikembangkan dan divalidasi secara empiris untuk memberikan alat ukur yang praktis dan konsisten dalam menilai kualitas layanan yang dirasakan pelanggan di restoran cepat saji. *Skala Quickserv* meliputi empat dimensi kualitas industri yaitu *Interaction Quality*, *Physical Environment Quality*, *Food Quality*,

Speed of Service Mendocilla et al. (2021) Berikut ini penjelasan mengenai dimensi di atas, yaitu :

- a) *Interaction Quality* : Menilai kualitas interaksi antara staf dan pelanggan, termasuk sikap ramah, kesopanan, dan kemampuan staf dalam memberikan informasi.
- b) *Physical Environment Quality* : Meliputi kebersihan, kenyamanan, dan estetika lingkungan restoran.
- c) *Food Quality* : Menilai rasa, penyajian, dan konsistensi produk makanan yang disajikan.
- d) *Speed of Service* : Mengukur kecepatan pelayanan dari saat pemesanan hingga makanan diterima oleh pelanggan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai referensi untuk memahami landasan teori, menemukan kesenjangan penelitian, serta memperkuat argumen penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2019), penelitian terdahulu digunakan untuk membandingkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang sedang dikerjakan.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Nama	Judul	Metode	Hasil penelitian
1	Mendoci lla et al. (2021)	<i>QUICKSERV: A service quality assessment tool for the quick-service restaurant industry</i>	Kuantitatif Survei	<i>Quickserv</i> terbukti valid dan reliabel dengan empat dimensi utama: interaction, physical environment, food, dan speed.
2	Putri Winanda & Sriyanto, (2020)	<i>Analisis Importance-Performance dalam Menilai Kinerja Pelayanan pada Restoran Cepat Saji Olive Fried Chicken</i>	Kuantitatif <i>IPA</i>	Layanan yang masuk kuadran 1 menunjukkan perlunya peningkatan kualitas.
3	Siaputra, (2024)	<i>Analisis SERVQUAL terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran X</i>	Kuantitatif <i>SERVQUAL</i>	Dimensi <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> paling mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4	Saraswati et al., (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran <i>McDonald's Denpasar</i>	Kuantitatif	Kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan
5	(Kuncoro & Retnowati, 2023)	Evaluasi Kualitas Layanan Restoran <i>Fast Food</i> Menggunakan <i>IPA</i>	Kuantitatif <i>Importance Performance</i>	Ditemukan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi kecepatan dan kenyamanan

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

2.7 Ringkasan Bab

Bab ini telah menjelaskan mengenai pengertian kinerja, pelayanan, dan dimensi, beserta penelitian terdahulu. Dari berbagai literatur yang telah dikaji, dapat disimpulkan bahwa metode *Importance Performance Analysis* merupakan alat yang efektif dalam menganalisis dan meningkatkan kinerja layanan di restoran cepat saji, termasuk *Hisana Fried Chicken*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk menganalisis kesenjangan antara tingkat kepentingann (*importance*) dan kinerja (*performance*) atribut layanan di *Hisana Fried Chicken*. Desain ini dipilih karena sesuai untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan persepsi pelanggan (Wati, 2023) Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diadaptasi dari model *Quickserv* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, kemudian dianalisis secara statistik untuk memetakan hasil ke dalam matriks *IPA*.

3.2 Lokasi dan Objek Penelitian

3.2.1 Lokasi penelitian

Penulis melakukan penelitian di *Hisana Fried Chicken*, Jalan Delima No.2, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Pemilihan lokasi ini didasarkan terjadinya permasalahan terkait antrian panjang, kurangnya responsivitas staf, dan variasi kualitas layanan selama jam sibuk. Sebagaimana dijelaskan dalam latar belakang, setelah dilakukan observasi dan wawancara terungkap bahwa terdapat beberapa isu yang dihadapi oleh *Hisana Fried Chicken* ini.

3.3 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019), operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada variabel penelitian dalam bentuk yang lebih terukur, sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data secara sistematis.

Operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan bagaimana setiap variabel dalam penelitian diukur, indikator yang digunakan, serta skala pengukuran yang diterapkan.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Sumber
1	<i>Personal service</i> (Layanan Pribadi)	Interaksi antara petugas dengan pelanggan	- Keramahan staf - Sikap sopan staf - Kemampuan staf menjawab pertanyaan - Perhatian staf terhadap pelanggan	Likert 1-6	Mendoci lla et al. (2021)
	<i>Physical Environment Quality</i> (Lingkungan Fisik)	Kebersihan, kenyamanan dan tatanan area penjualan	- Kebersihan ruang makan - Suasana restoran - Penataan tempat duduk - Kebersihan toilet (jika ada)		

	<i>Food Quality</i> (Kualitas Makanan)	Cita rasa, kebersihan dan kualitas penyajian makanan	- Rasa makanan - Penyajian makanan - Kebersihan makanan - Kesesuaian menu dan harapan		
	<i>Operations Performance</i> (Kinerja Operasi)	Pesanan diterima pelanggan tanpa kesalahan	- Kecepatan pemesanan -Ketersediaan bahan baku selalu terjaga -Alur kerja pelayanan tidak membingungkan pelanggan		

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

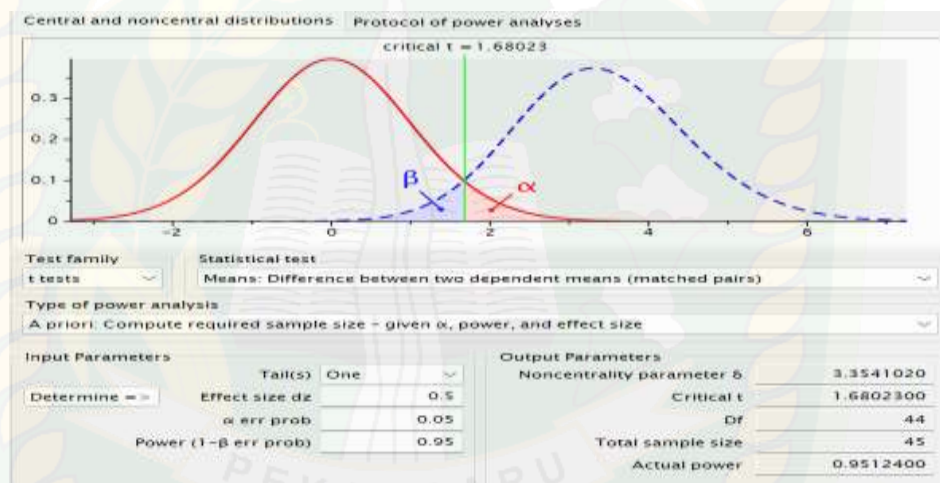
3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah berkunjung dan menggunakan layanan di *Hisana Fried Chicken Pekanbaru*.

3.4.2 Sampel

Penentuan sampel dilakukan dengan GPower dengan *effect size* sebesar 0,5 (ukuran medium) untuk meminimalkan jumlah sampel agar tidak terlalu besar. Menurut (Permatasari et al., 2024), *alpha error probability* sebesar 0,05 dan power sebesar 0,95 merupakan ketentuan taraf signifikan. Number of predictors adalah 2, karena penelitian ini memiliki dua variabel prediktor, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Sehingga, GPower menghasilkan total sampel sebanyak 45 pelanggan.



Gambar 3. 1 Gpower Sample Size

(Sumber : Data Olahan Penelitian, 2025)

Gpower direkomendasikan untuk perhitungan ukuran sampel dan daya untuk berbagai metode statistik lainnya karena mudah digunakan dan gratis, perangkat lunak ini berguna bagi penulis untuk memperkirakan ukuran sampel dan melakukan analisis kekuatan (Kang Hyun, 2021). Dalam penelitian ini menggunakan pengambilan sampel secara *non-probability* sampling yaitu convenience sampling. Convenience sampling

adalah teknik pengambilan sampel dengan cara memilih siapa saja yang secara kebetulan dijumpai, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat dijadikan sebagai sampel (responden).

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik-teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data adalah :

3.5.1 Penyebaran Angket (Kuesioner)

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang diharapkan akan mendapatkan jawaban seperti yang diinginkan serta merespon keluhan ataupun masukan dari responden. Dalam penelitian ini akan diambil 45 responden dari semua konsumen yang membeli *Fried Chicken* dan merasakan layanan yang diberikan oleh kinerja *Hisana fried chicken*.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data adalah uji penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan kuesioner yang dilakukan pengujian kualitas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan valid dan reliabel sebab kebenaran yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

3.6.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner

mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *pearson correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Jika korelasi skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya. Ghazali dalam (Putra et al., 2020) dalam (mahendra, 2021).

3.6.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada sejauh mana suatu instrumen penelitian menghasilkan hasil yang konsisten jika diukur berulang kali dalam kondisi yang sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner atau alat ukur dalam penelitian ini dapat dipercaya dan memberikan hasil yang stabil (Mahendra, 2021). Jika nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas 0,6 maka instrumen dianggap reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian. Jika nilai rendah, maka perlu dilakukan perbaikan, seperti menghapus indikator yang kurang konsisten atau merevisi pertanyaan dalam kuesioner.

a) *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode ini digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan pemahaman pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) metode IPA dipilih karena memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Melalui pemetaan

dalam diagram kartesius, metode ini dapat menunjukkan atribut layanan yang berada pada empat kuadran, yaitu atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan, atribut yang harus dipertahankan, atribut dengan prioritas rendah, serta atribut yang dinilai berlebihan. Dengan demikian, hasil analisis IPA dapat memberikan informasi yang lebih jelas bagi manajemen dalam menentukan strategi peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini juga menggunakan model *Quickserv* sebagai alat untuk mengukur kualitas layanan karena model tersebut dirancang khusus untuk mengukur kualitas layanan pada industri restoran cepat saji. Model *Quickserv* mencakup empat dimensi utama, yaitu *physical environment*, *personal service*, *operations performance*, dan *food quality* yang sesuai dengan karakteristik layanan pada restoran cepat saji. Metode *Importance Performance Analysis* dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja suatu organisasi. Kuesioner dicantumkan penilaian terhadap suatu organisasi dengan menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan adalah menggunakan skala 6 yang mewakili penilaian bobot dari suatu atribut. Tabel di bawah ini menunjukkan penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dengan menggunakan pengukuran skala likert

Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.

Skor Skala Likert	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	Tidak Baik
3	Cukup Tidak Penting	Cukup Tidak Baik

4	Cukup Penting	Cukup Baik
5	Penting	Baik
6	Sangat Penting	Sangat Baik

Sumber: Jurnal dan Penelitian Terdahulu, 2025.

Kemudian hasil dari data yang diperoleh diolah dengan *Importance Analysis Matrix*. *Importance Analysis Matrix* adalah matriks yang menjelaskan perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja melalui pembagian berdasarkan kuadran dari tiap atribut tersebut, yang dimana sumbu x merupakan sumbu yang mewakili persepsi konsumen terhadap kinerja sedangkan sumbu y mewakili harapan konsumen. Tahapan dalam *Importance Performance Analysis* adalah : pertama, menghitung nilai rata - rata dari persepsi konsumen terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap atribut, dengan rumus persamaan berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}; \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = Rata-rata skor tingkat kinerja

$\bar{Y}$ = Rata-rata skor tingkat kepentingan

n = Jumlah sampel yang digunakan

Kedua, menghitung rata - rata skor tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap atribut. Nilai rata - rata tersebut digunakan sebagai batas dalam diagram kartesius. Berikut persamaan yang digunakan dalam menentukan batas diagram kartesius.

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k}; \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = Rata - rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

$\bar{Y}$ = Rata - rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut

k = Banyaknya atribut yang digunakan

Selanjutnya, setiap atribut tersebut dijabarkan dalam diagram kartesius seperti yang terlihat pada gambar



Gambar 3.2 Diagram Klasifikasi IPA

Untuk penjelasan masing-masing kuadran di atas adalah sebagai berikut:

- Kuadran I (*Concentrate Here*) berisi aspek yang sangat penting bagi pelanggan tetapi memiliki kinerja rendah dan memerlukan perbaikan segera
- Kuadran II (*Keep Up the Good Work*) mencakup aspek layanan yang penting dan telah memiliki kinerja tinggi sehingga perlu dipertahankan

c) Kuadran III (*Low Priority*) terdiri dari aspek layanan dengan kepentingan dan kinerja yang rendah, sehingga bukan prioritas utama

d) Kuadran IV (*Possible Overkill*) berisi aspek dengan kinerja tinggi tetapi memiliki tingkat kepentingan rendah. Dengan menggunakan pendekatan ini, *Hisana Fried Chicken* dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hisana Fried Chicken

4.1.1 Profil Hisana Fried Chicken

Hisana Fried Chicken merupakan salah satu jaringan restoran cepat saji lokal di Indonesia yang berfokus pada penyajian menu ayam goreng dengan harga terjangkau dan pelayanan cepat. Brand ini mulai berkembang pada awal tahun 2000-an dan hingga saat ini telah memiliki lebih dari 2.000 gerai di berbagai wilayah, khususnya di Pulau Jawa dan Sumatera. *Hisana Fried Chicken* mengusung konsep usaha bermitra (kemitraan/waralaba) yang memungkinkan masyarakat menjadi mitra usaha dengan modal relatif terjangkau.

Sebagai restoran cepat saji, *Hisana Fried Chicken* menekankan keunggulan pada kualitas makanan yang gurih dan sesuai selera masyarakat Indonesia, dengan layanan penyajian cepat dan praktis. Selain itu, konsep pembelian “take away” lebih dominan sehingga pelanggan dapat menikmati makanan secara fleksibel di mana saja. *Hisana Fried Chicken* di Kota Pekanbaru menjadi salah satu gerai yang cukup diminati oleh masyarakat, khususnya pada segmen pelanggan pelajar, pekerja, dan keluarga. Lokasi gerai umumnya berada pada area pemukiman dan dekat pusat aktivitas masyarakat sehingga mudah dijangkau.

Dalam aspek operasional, *Hisana Fried Chicken* berkomitmen menjaga:

- Kualitas bahan baku ayam yang segar dan halal

- Prosedur pengolahan yang standar untuk menjaga cita rasa
- Kebersihan lingkungan gerai
- Kecepatan pelayanan demi memenuhi ekspektasi pelanggan

Namun, meningkatnya jumlah kompetitor seperti KFC, CFC, Texas Chicken, Rocket Chicken, dan merek lokal lainnya membuat perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas layanan agar tetap mampu bersaing dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini memanfaatkan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* dengan model *Quickserv* untuk menilai kinerja layanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap empat dimensi utama, yaitu:

- a) *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi)
- b) *Physical Environment Quality* (Lingkungan Fisik)
- c) *Food Quality* (Kualitas Makanan)
- d) *Speed of Service* (Kecepatan Pelayanan)

Evaluasi kualitas layanan di Hisana Fried Chicken Pekanbaru menjadi penting untuk mengetahui dimensi apa saja yang sesuai harapan pelanggan dan atribut apa yang masih perlu ditingkatkan demi menunjang keunggulan kompetitif restoran di industri makanan cepat saji.

4.1.2 Visi dan Misi *Hisana Fried Chicken*

A. Visi

Menjadi merek ayam goreng cepat saji pilihan utama masyarakat Indonesia dengan memberikan pelayanan cepat, kualitas makanan yang terjamin, dan harga yang bersahabat.

B. Misi

Untuk mencapai visi tersebut, *Hisana Fried Chicken* memiliki misi sebagai berikut:

- a) Menyajikan produk ayam goreng yang halal, segar, dan berkualitas tinggi sesuai dengan standar keamanan pangan.
- b) Memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional dalam setiap interaksi dengan pelanggan.
- c) Menyediakan produk dengan harga terjangkau untuk seluruh lapisan masyarakat tanpa mengurangi kualitas.
- d) Menciptakan lingkungan gerai yang bersih dan nyaman bagi pelanggan untuk menjamin pengalaman terbaik.
- e) Mengembangkan kemitraan bisnis yang saling menguntungkan dan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi lokal.
- f) Mengoptimalkan efisiensi operasional agar mampu berkompetisi dengan restoran cepat saji lainnya.
- g) Berinovasi dalam menu dan pelayanan untuk menyesuaikan kebutuhan dan selera konsumen yang terus berkembang.

4.1.3 Karakteristik Layanan Restoran Cepat Saji

Restoran cepat saji (*quick service restaurant*) merupakan jenis usaha makanan yang menekankan pada kecepatan penyajian, praktis, serta harga yang terjangkau. Layanan yang diberikan dalam restoran cepat saji berorientasi pada pelanggan yang membutuhkan makanan siap saji dalam waktu singkat tanpa mengurangi kualitas produk. Menurut Tjiptono &

Chandra (2016), karakteristik utama restoran cepat saji dapat dilihat melalui aspek pelayanan, proses produksi, dan konsep penyajian. Adapun karakteristik layanan pada restoran cepat saji adalah sebagai berikut:

a) Kecepatan Pelayanan (*Speed of Service*)

Proses pemesanan hingga penyajian makanan dilakukan dengan cepat untuk menghindari antrean panjang dan waktu tunggu yang lama. Kecepatan menjadi faktor dominan dalam kepuasan pelanggan.

b) Standarisasi Menu dan Proses Produksi

Menu, resep, dan cara pengolahan makanan telah terstandar sehingga rasa dan kualitas makanan konsisten meskipun disajikan di cabang yang berbeda.

c) Pelayanan yang Sederhana dan Efisien

Sistem pelayanan cenderung *self-service*, dengan alur pemesanan dan pembayaran yang jelas untuk meminimalisir interaksi yang memakan waktu.

d) Harga yang Terjangkau dan Kompetitif

Target pasar restoran cepat saji umumnya kelas menengah ke bawah, sehingga harga dibuat terjangkau namun tetap mempertahankan kualitas.

e) Produk Utama Berbasis Makanan Siap Santap

Mayoritas makanan disajikan dalam bentuk yang mudah dikonsumsi dan dibawa (*take away*), sesuai dengan mobilitas pelanggan yang tinggi.

f) Kenyamanan dan Kebersihan Area Restoran

Kebersihan restoran sangat diperhatikan sebagai bagian dari kualitas layanan dan keamanan pangan.

g) Pelayanan Ramah dan Responsif

Walaupun proses layanan cepat dan sederhana, interaksi staf dengan pelanggan harus tetap sopan, ramah, dan membantu.

Hisana Fried Chicken sebagai salah satu restoran cepat saji di Pekanbaru juga menerapkan karakteristik tersebut dalam operasionalnya, terutama dalam hal kecepatan penyajian, konsistensi rasa, dan harga yang bersahabat. Namun, kompetisi ketat di industri makanan cepat saji menuntut *Hisana* untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar tetap menjadi pilihan utama pelanggan.

4.2 Hasil Penelitian

Pada bagian ini, akan dibahas hasil penelitian yang mencakup karakteristik responden serta analisis dalam meningkatkan kinerja layanan di restoran cepat saji *Hisana Fried Chicken* Pekanbaru menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Penelitian ini melibatkan 45 responden yang dipilih dengan teknik *Convenience Sampling*, di mana responden adalah pelanggan yang secara kebetulan datang ke *Hisana Fried Chicken* dan bersedia mengisi kuesioner.

Kuesioner dalam penelitian ini mengukur tingkat kepentingan (ekspektasi/ harapan) dan tingkat kinerja (realita/keadaan). Data yang diperoleh dianalisis dengan metode *IPA*, yang membantu mengidentifikasi

aspek layanan mana yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau diprioritaskan dalam strategi peningkatan layanan. Sebelum membahas layanan, terlebih dahulu dipaparkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan lamanya menjadi pelanggan.

4.2.1 Karakteristik Responden Penelitian

Dalam penelitian ini, karakteristik responden dianalisis untuk memahami profil pelanggan *Hisana fried Chiken* Pekanbaru. Dengan mengetahui karakteristik demografi pelanggan, diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai latar belakang pelanggan yang memengaruhi ekspektasi dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga aspek utama, yaitu terdiri dari jenis kelamin, usia dan lamanya menjadi pelanggan.

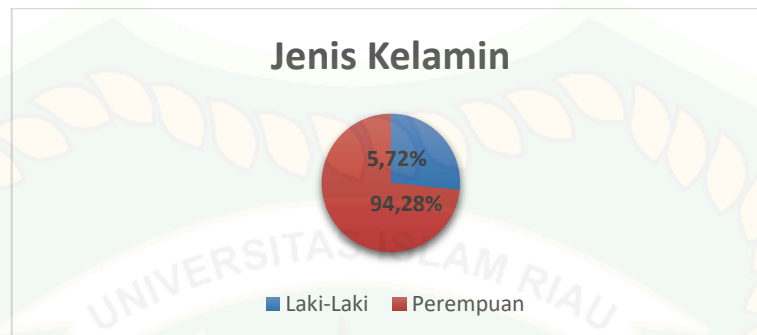
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik demografis yang berpotensi memengaruhi preferensi dan penilaian pelanggan terhadap layanan yang diterima.

Dalam penelitian ini, responden diklasifikasikan ke dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, guna memperoleh gambaran proporsi pelanggan berdasarkan gender. *Analisis* terhadap karakteristik ini dilakukan untuk mengetahui distribusi responden serta memahami kemungkinan adanya perbedaan persepsi dan harapan terhadap kualitas

layanan diantara kedua kelompok tersebut, yang selanjutnya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan kinerja layanan restoran.

Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

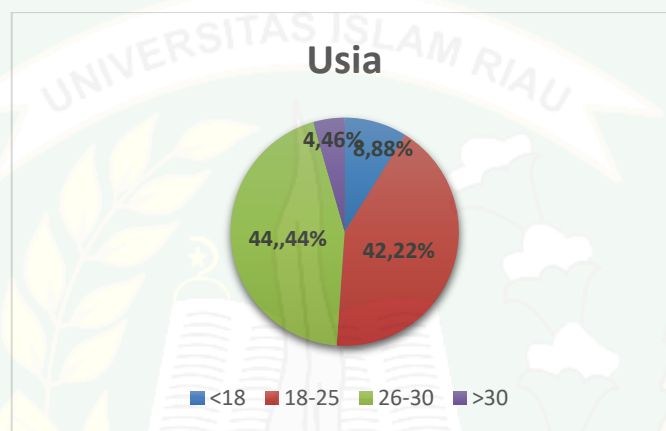
Berdasarkan diagram jenis kelamin, terlihat bahwa responden penelitian didominasi oleh perempuan sebesar 94,28%, sedangkan responden laki-laki hanya sebesar 5,72%. Dominasi responden perempuan ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain perempuan cenderung lebih sering melakukan pembelian makanan siap saji untuk kebutuhan pribadi maupun keluarga, memiliki ketertarikan yang lebih tinggi terhadap variasi menu dan kebersihan restoran, serta lebih responsif dalam memberikan penilaian atau mengisi kuesioner penelitian. Selain itu, perempuan umumnya lebih memperhatikan kualitas pelayanan, keramahan karyawan, dan kenyamanan tempat, sehingga lebih bersedia terlibat dalam penelitian yang berkaitan dengan evaluasi kinerja layanan restoran cepat saji.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam mengidentifikasi segmen pasar yang dominan pada penelitian *Analisis Importance-Performance (IPA)* dalam Meningkatkan Kinerja Layanan di

Restoran Cepat Saji Hisana *Fried Chicken* Pekanbaru. Melalui analisis distribusi usia responden, penelitian ini dapat menggambarkan kelompok usia yang paling sering berkunjung ke restoran serta memahami karakteristik dan harapan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Gambar 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Berdasarkan diagram karakteristik responden berdasarkan umur, dapat diketahui bahwa kelompok usia 26–30 tahun merupakan responden terbanyak, yaitu sebesar 44,44%, diikuti oleh kelompok usia 18–25 tahun sebesar 42,22%. Sementara itu, responden dengan usia di bawah 18 tahun berjumlah 8,88%, dan kelompok usia di atas 30 tahun merupakan yang paling sedikit, yaitu sebesar 4,46%.

Dominasi responden pada rentang usia 18-30 tahun menunjukkan bahwa konsumen *Hisana Fried Chicken* Pekanbaru sebagian besar berasal dari kelompok usia produktif yang memiliki mobilitas tinggi serta cenderung mengonsumsi makanan cepat saji karena kepraktisan dan efisiensi waktu. kondisi ini mengindikasikan bahwa preferensi dan

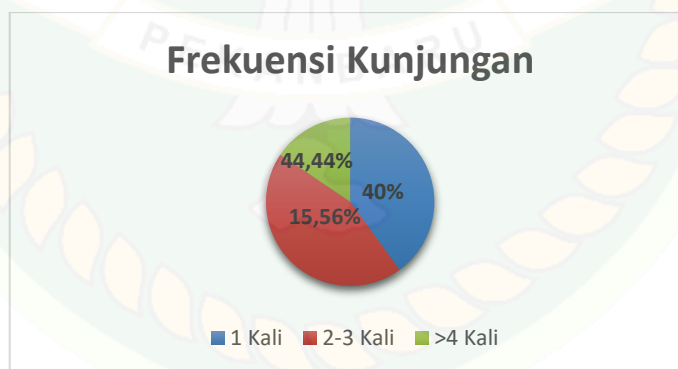
penilaian terhadap kinerja layanan restoran banyak dipengaruhi oleh harapan konsumen usia muda hingga dewasa awal, sehingga menjadi perhatian utama dalam analisis *Importance–Performance* (IPA).

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Jumlah kunjungan pelanggan menjadi indikator penting untuk melihat tingkat loyalitas konsumen dalam penelitian *Analisis Importance–Performance* (IPA) dalam Meningkatkan Kinerja Layanan di Restoran Cepat Saji *Hisana Fried Chicken* Pekanbaru.

Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan berdasarkan frekuensi kunjungan ke restoran. Data frekuensi kunjungan tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan restoran memengaruhi persepsi dan penilaian mereka terhadap kualitas serta kinerja layanan yang diberikan.

Gambar 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

Berdasarkan diagram karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan, dapat diketahui bahwa responden yang telah berkunjung lebih dari empat kali merupakan kelompok terbanyak, yaitu sebesar 44,44%.

Selanjutnya, responden yang melakukan kunjungan sebanyak satu kali berjumlah 40%, sedangkan responden dengan frekuensi kunjungan 2–3 kali merupakan kelompok paling sedikit, yaitu sebesar 15,56%.

Dominasi responden dengan frekuensi kunjungan lebih dari empat kali menunjukkan adanya tingkat loyalitas pelanggan yang cukup tinggi terhadap *Hisana Fried Chicken* Pekanbaru. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman positif yang dirasakan pelanggan mendorong mereka untuk melakukan kunjungan ulang. Sementara itu, keberadaan responden dengan kunjungan satu kali mencerminkan pelanggan baru yang persepsinya terhadap kualitas layanan juga penting untuk diperhatikan dalam analisis *Importance–Performance (IPA)* guna meningkatkan kinerja layanan secara berkelanjutan.

4.3 Pengujian Instrumen Penelitian

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut, penelitian ini terlebih dahulu menguji validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner yang digunakan. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator dalam kuesioner dapat mengukur variabel dengan akurat dan konsisten. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas ini, dapat dipastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam mengukur layanan di *Hisana Fried Chicken Pekanbaru* telah memenuhi standar pengukuran yang baik, sehingga hasil analisis nantinya dapat dipercaya dan memiliki tingkat keakuratan yang tinggi.

4.3.1 Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila butir pernyataan yang disusun mampu mengungkapkan konsep atau konstruk yang hendak diukur. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan menggunakan metode *Pearson Product Moment Correlation*, yaitu dengan menguji hubungan antara skor masing-masing item pernyataan dengan skor total variabel pada tingkat signifikansi 5%. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel dan bernilai positif, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut layak dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Sebaliknya, apabila nilai r hitung lebih kecil daripada r tabel atau bernilai negatif, maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid dan perlu diperbaiki atau dieliminasi.

Nilai r tabel ditentukan berdasarkan *degree of freedom (df)* yang dihitung dengan rumus $df = n - 2$, di mana n merupakan jumlah sampel penelitian. Dengan jumlah sampel sebanyak 45 responden, maka diperoleh $df = 43$. Berdasarkan nilai tersebut, r tabel pada tingkat signifikansi 5% yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,2940, yang selanjutnya dijadikan sebagai acuan dalam menentukan valid atau tidaknya setiap item pernyataan pada kuesioner penelitian.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	R hitung (T.Kepentingan)	R tabel	R hitung (T.Kinerja)	Kesimpulan
LP1	0,827	0,2940	0,791	Valid
LP2	0,841	0,2940	0,913	Valid
LP3	0,835	0,2940	0,819	Valid
LP4	0,703	0,2940	0,882	Valid
LF1	0,766	0,2940	0,773	Valid
LF2	0,705	0,2940	0,819	Valid
LF3	0,758	0,2940	0,810	Valid
LF4	0,803	0,2940	0,840	Valid
KM1	0,752	0,2940	0,655	Valid
KM2	0,849	0,2940	0,802	Valid
KM3	0,826	0,2940	0,717	Valid
KM4	0,787	0,2940	0,708	Valid
KO1	0,717	0,2940	0,758	Valid
KO2	0,802	0,2940	0,851	Valid
KO3	0,841	0,2940	0,745	Valid
KO4	0,742	0,2940	0,760	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 27

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel di atas, seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, baik pada pengukuran Tingkat Kepentingan maupun Tingkat Kinerja, memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,2940. Nilai r hitung pada masing-masing item berada pada kisaran yang memadai dan menunjukkan korelasi yang kuat antara item dengan total skor konstruk yang diukur. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid, sehingga instrumen penelitian ini mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang sama apabila pengukuran dilakukan berulang pada kondisi yang serupa. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai apakah kuesioner atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang baik dan dapat dipercaya.

Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, sehingga layak digunakan dalam penelitian. Sebaliknya, apabila nilai yang diperoleh masih rendah, maka diperlukan upaya perbaikan, seperti mengeliminasi indikator yang kurang konsisten atau melakukan revisi terhadap pernyataan dalam kuesioner.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	R tabel	Hasil Uji
Tingkat Kepentingan	0,666	0,60	Reliabel
Tingkat Kinerja	0,613	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS 27

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel di atas, diketahui bahwa variabel Tingkat Kepentingan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,666 dan variabel Tingkat Kinerja sebesar 0,613, di mana kedua nilai tersebut lebih besar dari nilai batas reliabilitas yaitu 0,60.

Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk pengumpulan serta analisis data lebih lanjut.

4.3.3 Pengukuran Nilai Quickserv (Quick Service)

Pengukuran nilai *Quickserv* lebih menitikberatkan pada aspek-aspek yang relevan, terutama kecepatan pelayanan dan kualitas makanan, karena kedua faktor tersebut menjadi elemen utama yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di restoran cepat saji. Pelayanan yang cepat dan responsif, serta makanan yang berkualitas dan konsisten, dipandang sebagai indikator penting dalam menilai pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Ber kualitas dan konsisten, dipandang sebagai indikator penting dalam menilai pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Tabel 4.3 Skor QUICKSERV

Item Pernyataan	Mean Tingkat Kinerja	Mean Tingkat Kepentingan	GAP
LP1	2,32	2,30	0,02
LP2	2,25	2,20	0,05
LP3	2,28	1,81	0,47
LP4	2,29	1,85	0,44
LF1	2,27	2,28	-0,01
LF2	2,10	1,79	0,31
LF3	2,23	2,15	0,08
LF4	2,15	1,99	0,16
KM1	2,13	2,15	-0,02
KM2	2,35	2,32	0,03
KM3	2,17	2,03	0,14
KM4	2,01	2,03	-0,02
KO1	2,23	2,17	0,06
KO2	2,30	2,27	0,03
KO3	2,09	1,90	0,19
KKO4	2,12	2,05	0,07
Rata-rata	2,025	2,080	0,125

Berdasarkan hasil pengukuran skor *QUICKSERV*, secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata persepsi kinerja sebesar 2,025 dan nilai rata-rata ekspektasi (kepentingan) sebesar 2,080, dengan nilai GAP rata-rata sebesar

0,125. Nilai GAP yang positif ini menunjukkan bahwa kinerja layanan yang dirasakan oleh pelanggan masih belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan mereka. Meskipun perbedaan antara kinerja dan ekspektasi tergolong kecil, kondisi tersebut tetap mencerminkan adanya kesenjangan yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen restoran.

Selisih GAP yang relatif rendah mengindikasikan bahwa secara umum kualitas layanan *Hisana Fried Chicken Pekanbaru* sudah berada pada tingkat yang cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan agar dapat lebih selaras dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, perbaikan secara berkelanjutan perlu dilakukan, khususnya pada aspek-aspek layanan yang dinilai penting oleh pelanggan. Upaya peningkatan kinerja layanan ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan loyalitas, serta memperkuat daya saing restoran dalam industri restoran cepat saji.

4.3.4 Analisis Gap Quickserv Per-Dimensi

Analisis Gap *Quickserv* adalah untuk mengukur dan membandingkan perbedaan (selisih atau gap) antara tingkat kepentingan/harapan pelanggan dan tingkat kinerja/realita terhadap layanan yang di berikan oleh *Hisana Fried Chiken pekanbaru*, Setiap dimensi dalam model *Quickserv* (*Personal Service, Physical Environment Quality, Food Quality, Operations Performance*). dievaluasi berdasarkan selisih antara mean kinerja dan

mean kepentingan. Berikut adalah pembahasan *Gap Quickserv* berdasarkan masing-masing dimensi.

4.3.5 Analisis Quickserv pada Dimensi Layanan Pribadi (*Personal Service*)

Dimensi ini berkaitan dengan bagaimana staf memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan, seperti keramahan, kesopanan, kemampuan memberikan penjelasan, serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.

Tabel 4.4 Gap Dimensi Layanan Pribadi

Item	Pernyataan	Kinerja	Kepentingan	Gap
LP1	Staf bersikap ramah kepada pelanggan	2,32	2,3	0,02
LP2	Staf bersikap sopan dalam melayani	2,25	2,2	0,05
LP3	Staf mampu menjelaskan menu dengan jelas	2,28	1,81	0,47
LP4	Staf memberikan perhatian kepada kebutuhan pelanggan	2,29	1,85	0,44

Pada pernyataan LP1 mengenai staf bersikap ramah kepada pelanggan dan LP2 terkait sikap sopan dalam melayani, diperoleh nilai gap yang relatif kecil, masing-masing sebesar 0,02 dan 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai sikap ramah dan sopan staf sudah sesuai dengan harapan mereka, sehingga aspek ini dapat dipertahankan karena telah memberikan pengalaman layanan yang cukup memuaskan.

Sebaliknya, pada pernyataan LP3 tentang kemampuan staf dalam menjelaskan menu dengan jelas serta LP4 mengenai perhatian staf terhadap kebutuhan pelanggan, nilai gap yang dihasilkan tergolong lebih besar, yaitu 0,47 dan 0,44. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun

kinerja staf dinilai cukup baik, harapan pelanggan terhadap kejelasan informasi menu dan perhatian personal masih lebih tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi staf dalam komunikasi serta kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan perlu menjadi fokus utama perbaikan layanan.

4.3.6 Analisis Quickserv Dimensi Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*)

Dimensi ini berkaitan dengan kondisi lingkungan restoran yang secara langsung dapat dirasakan oleh pelanggan, seperti kebersihan area makan, desain atau penataan restoran, kebersihan peralatan makan, serta kebersihan lingkungan gerai secara keseluruhan. Lingkungan fisik yang baik dapat memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan yang diberikan oleh restoran.

Tabel 4.5 Gap Dimensi Lingkungan Fisik

Item	Pernyataan	Kinerja	Kepentingan	Gap
LF1	Kebersihan area makan terjaga	2,27	2,28	-0,01
LF2	Desain/penataan restoran nyaman di tempati	2,10	1,79	0,31
LF3	Peralatan makan bersih dan layak pakai	2,23	2,15	0,08
LF4	Kebersihan area lingkungan gerai terjaga	2,15	1,99	0,16

secara umum kinerja pada sebagian besar indikator telah memenuhi bahkan melampaui tingkat kepentingan yang dirasakan responden. Hal ini terlihat pada LF2 “Desain/penataan restoran nyaman ditempati”(gap 0,31), LF3 “Peralatan makan bersih dan layak pakai”(gap 0,08), dan LF4 “Kebersihan area lingkungan gerai terjaga”(gap 0,16) yang menunjukkan nilai gap positif. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kinerja yang

diberikan sudah lebih baik dibandingkan dengan harapan responden, terutama pada aspek kenyamanan desain dan penataan restoran.

Namun demikian, pada indikator LF1 “Kebersihan area makan terjaga” terdapat gap negatif sebesar -0,01, yang menandakan bahwa kinerja masih sedikit di bawah tingkat kepentingan. Meskipun selisihnya relatif kecil, hal ini menunjukkan perlunya perhatian khusus agar kebersihan area makan dapat lebih ditingkatkan. Secara keseluruhan, dimensi lingkungan fisik sudah dinilai cukup baik oleh responden, namun aspek kebersihan area makan tetap perlu menjadi prioritas perbaikan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

4.3.7 Analisis Quickserv pada Dimensi Kualitas Makanan (*Food Quality*)

Dimensi ini berkaitan dengan kualitas produk makanan yang disajikan kepada pelanggan, seperti rasa makanan, kesegaran bahan yang digunakan, kebersihan makanan, serta penyajian makanan yang diberikan oleh restoran. Kualitas makanan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, khususnya pada restoran cepat saji, karena pelanggan tidak hanya menilai pelayanan yang diberikan tetapi juga kualitas produk yang mereka konsumsi.

Tabel 4.6 Gap Dimensi Kualitas Makanan

Item	Pernyataan	Kinerja	Kepentingan	Gap
KM1	Rasa makanan yang disajikan konsisten	2,13	2,15	-0,02
KM2	Penyajian makanan yang higienis	2,35	2,32	0,03
KM3	Makanan disajikan dalam kondisi hangat/layak saji	2,17	2,03	0,14
KM4	Kesegaran bahan makanan terjaga	2,01	2,03	-0,02

sebagian indikator menunjukkan kinerja yang telah memenuhi bahkan sedikit melebihi tingkat kepentingan responden. Hal ini terlihat pada KM2 “Penyajian makanan yang higienis” dengan gap positif sebesar 0,03 dan KM3 “Makanan disajikan dalam kondisi hangat/layak saji” dengan gap 0,14. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek higienitas penyajian serta kondisi makanan saat disajikan telah dinilai baik oleh responden dan mampu melampaui harapan mereka.

Sebaliknya, pada indikator KM1 “Rasa makanan yang disajikan konsisten” dan KM4 “Kesegaran bahan makanan terjaga” masing-masing terdapat gap negatif sebesar -0,02. Meskipun selisihnya relatif kecil, kondisi ini menunjukkan bahwa konsistensi rasa dan kesegaran bahan makanan masih sedikit di bawah tingkat kepentingan responden. Oleh karena itu, kedua aspek tersebut perlu mendapat perhatian lebih agar kualitas makanan yang disajikan dapat sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan.

4.3.8 Analisis Quickserv pada Dimensi Kinerja Operasi (*Operations Performance*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan restoran dalam menjalankan proses operasional pelayanan secara efektif dan efisien, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan yang diberikan kepada pelanggan, serta kelancaran proses pelayanan secara keseluruhan. Kinerja operasional yang baik sangat penting dalam restoran cepat saji karena pelanggan umumnya mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan pesanan mereka.

Tabel 4.7 Gap Dimensi Kinerja Operasi

Item	Pernyataan	Kinerja	Kepentingan	Gap
KO1	Waktu pemrosesan pesanan cepat	2,23	2,17	0,06
KO2	Pesanan diterima pelanggan tanpa kesalahan	2,30	2,27	0,03
KO3	Ketersediaan bahan baku selalu terjaga	2,09	1,90	0,19
KO4	Alur kerja pelayanan tidak membingungkan pelanggan	2,12	2,05	0,07

seluruh indikator menunjukkan nilai gap positif, yang menandakan bahwa kinerja operasional telah melampaui tingkat kepentingan responden. Indikator KO1 “Waktu pemrosesan pesanan cepat” memiliki gap sebesar 0,06 dan KO2 “Pesanan diterima pelanggan tanpa kesalahan” sebesar 0,03, yang menunjukkan bahwa kecepatan layanan serta ketepatan pesanan sudah dinilai cukup baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Selain itu, indikator KO3 “Ketersediaan bahan baku selalu terjaga” memiliki gap tertinggi yaitu 0,19, diikuti oleh KO4 “Alur kerja pelayanan tidak membingungkan pelanggan” dengan gap 0,07. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan bahan baku dan alur kerja operasional telah berjalan efektif serta memberikan kemudahan bagi pelanggan.

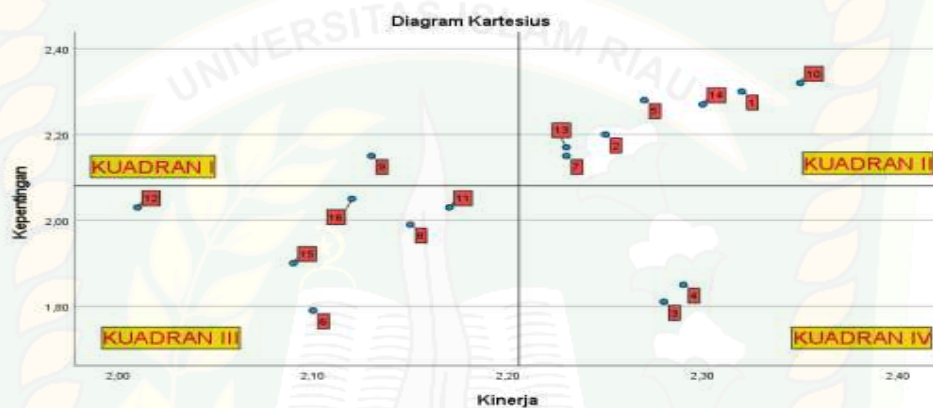
Secara keseluruhan dimensi kinerja operasi menunjukkan performa yang memuaskan dan relatif tidak memerlukan perbaikan mendesak, namun tetap perlu dipertahankan agar kualitas layanan tetap konsisten.

4.3.9 Klasifikasi Atribut ke Dalam Diagram Kartesius

Mengklasifikasikan data yang sudah ada ke dalam diagram kartesius agar dapat diketahui letak atribut pada masing-masing kuadran, Metode ini

berfungsi sebagai alat strategis untuk mengidentifikasi dan menentukan area layanan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Selain itu, *Importance Performance Analysis* (IPA) mengevaluasi kualitas layanan dengan cara membandingkan antara tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan berdasarkan sudut pandang pelanggan.

Gambar 3.6 Diagram Kartesius



Keterangan:

1. Staf bersikap ramah kepada pelanggan
2. Staf bersikap sopan dalam melayani
3. Staf mampu menjelaskan menu dengan jelas
4. Staf memberikan perhatian kepada kebutuhan pelanggan
5. Kebersihan area makan terjaga
6. Desain/penataan restoran nyaman di tempati
7. Peralatan makan bersih dan layak pakai
8. Kebersihan area lingkungan gerai terjaga
9. Rasa makanan yang disajikan konsisten
10. Penyajian makanan yang higienis

11. Makanan disajikan dalam kondisi hangat/layak saji
12. Kesegaran bahan makanan terjaga
13. Waktu pemrosesan pesanan cepat
14. Pesanan diterima pelanggan tanpa kesalahan
15. Ketersediaan bahan baku selalu terjaga
16. Alur kerja pelayanan tidak membingungkan pelanggan

Berdasarkan diagram kartesius yang dihasilkan dari *pengujian Importance Performance Analysis (IPA)*, diperoleh analisis sebagai berikut:

1. Kuadran I (*Concentrate Here*), hanya diisi oleh atribut (9) rasa makanan yang disajikan konsisten. Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pelanggan, namun kinerjanya masih relatif rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsistensi rasa merupakan aspek krusial yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan *Hisana Fried Chicken*, sehingga perlu menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki agar sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), mencakup atribut (1) staf bersikap ramah kepada pelanggan, (2) staf bersikap sopan dalam melayani, (5) kebersihan area makan terjaga, (7) peralatan makan bersih dan layak pakai, (10) penyajian makanan yang higienis, (13) waktu pemrosesan pesanan cepat, dan (14) pesanan diterima pelanggan tanpa kesalahan. Atribut-atribut ini dinilai penting dan telah menunjukkan kinerja yang tinggi, sehingga perlu dipertahankan secara konsisten karena menjadi kekuatan utama dalam pelayanan dan operasional.

3. Kuadran III (*Low Priority*), terdiri dari atribut (6) desain/penataan restoran nyaman ditempati, (8) kebersihan area lingkungan gerai terjaga, (11) makanan disajikan dalam kondisi hangat/layak saji, (12) kesegaran bahan makanan terjaga, (15) ketersediaan bahan baku selalu terjaga, dan (16) alur kerja pelayanan tidak membingungkan pelanggan. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, sehingga belum menjadi fokus utama perbaikan, namun tetap perlu diperhatikan secara bertahap agar tidak menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan.
4. Kuadran IV (*Possible Overkill*), berisi atribut (3) staf mampu menjelaskan menu dengan jelas dan (4) staf memberikan perhatian kepada kebutuhan pelanggan. Atribut-atribut ini menunjukkan kinerja yang tinggi meskipun tingkat kepentingannya relatif rendah. Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi alokasi sumber daya yang berlebihan, sehingga manajemen dapat melakukan penyesuaian dengan mengalihkan sebagian perhatian dan sumber daya ke aspek-aspek yang lebih membutuhkan, khususnya pada Kuadran I.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil Pengolahan data uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment Correlation*, seluruh item pernyataan baik pada tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (**0,2940**) dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat, dengan

demikian, instrumen *Quickserv* yang digunakan telah memenuhi syarat validitas dan layak digunakan sebagai alat pengumpul data.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar **0,666** untuk tingkat kepentingan dan **0,613** untuk tingkat kinerja, yang keduanya melebihi batas minimum **0,60**. Hal ini mengindikasikan bahwa kuesioner memiliki konsistensi internal yang cukup baik. Temuan ini sejalan dengan pendapat Ghozali (2018) yang menyatakan bahwa instrumen dengan nilai *Cronbach's Alpha* di atas **0,60** dapat dinyatakan reliabel. Dengan demikian, data yang digunakan dalam analisis selanjutnya dapat dipercaya dan mencerminkan persepsi responden secara konsisten.

Pengukuran skor *Quickserv* menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kinerja (**2,025**) masih berada di bawah nilai rata-rata tingkat kepentingan (**2,080**), dengan nilai gap rata-rata sebesar **0,125**. Nilai gap ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan pelanggan.

Meskipun selisih gap tergolong kecil, kondisi tersebut tetap mencerminkan bahwa kualitas layanan *Hisana Fried Chicken* Pekanbaru belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Temuan ini menguatkan konsep dasar kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), bahwa kualitas layanan dinilai berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual. Oleh karena itu, upaya peningkatan layanan tetap diperlukan agar kinerja layanan dapat lebih selaras dengan ekspektasi pelanggan.

4.4.1 Analisis Gap Quickserv Per Dimensi

1) Dimensi *Personal Service* (Layanan Pribadi)

Pada dimensi *Personal Service*, indikator keramahan staf (LP1) dan kesopanan staf (LP2) menunjukkan nilai gap yang relatif kecil **0,02** dan **0,05**, sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap dasar pelayanan telah sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini menjadi kekuatan layanan yang perlu dipertahankan oleh *Hisana Fried Chicken*. Namun, pada indikator kemampuan staf menjelaskan menu (LP3) dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan (LP4) ditemukan nilai gap yang lebih besar yaitu **0,47** dan **0,44**. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelanggan memiliki harapan tinggi terhadap kejelasan informasi dan perhatian personal, namun kinerja yang dirasakan belum sepenuhnya optimal. Temuan ini sejalan dengan teori layanan jasa yang menyebutkan bahwa komunikasi dan empati merupakan elemen penting dalam interaksi layanan.

2) Dimensi *Physical Environment Quality* (Lingkungan Fisik)

Hasil analisis gap pada dimensi lingkungan fisik menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki gap positif, terutama pada desain/penataan restoran **0,31**, kebersihan peralatan makan, dan kebersihan lingkungan gerai **0,16**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan pada dimensi ini telah melampaui harapan pelanggan. Namun, indikator kebersihan area makan memiliki gap negatif meskipun nilainya sangat kecil sebesar **-0,01**. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan area makan masih perlu mendapatkan perhatian ekstra, khususnya pada jam-jam ramai.

Temuan ini menegaskan bahwa kebersihan merupakan faktor sensitif dalam industri makanan cepat saji dan berpengaruh langsung terhadap persepsi kualitas layanan.

3) Dimensi *Food Quality* (Kualitas Makanan)

Pada dimensi kualitas makanan, indikator penyajian makanan yang higienis dan kondisi makanan yang hangat/layak saji menunjukkan gap positif **0,03** dan **0,14**, yang mengindikasikan bahwa kinerja telah melampaui harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa *Hisana Fried Chicken* telah mampu menjaga standar kebersihan dan penyajian makanan dengan baik. Sebaliknya, indikator konsistensi rasa makanan dan kesegaran bahan makanan menunjukkan gap negative **-0,02**, meskipun relatif kecil. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelanggan memiliki harapan tinggi terhadap konsistensi rasa dan kualitas bahan baku. Temuan ini menjadi penting karena kualitas makanan merupakan faktor utama dalam keputusan pembelian ulang pada restoran cepat saji.

4) Dimensi *Operations Performance* (Kinerja Operasi)

Hasil analisis gap menunjukkan bahwa seluruh indikator pada dimensi kinerja operasi memiliki nilai gap positif **0,06** dan **0,03**. Hal ini menandakan bahwa kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, ketersediaan bahan baku, serta alur kerja pelayanan telah dinilai baik oleh pelanggan dan mampu melampaui tingkat kepentingan mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem operasional *Hisana Fried Chicken* Pekanbaru telah berjalan dengan efektif dan efisien, kinerja operasional yang baik ini

menjadi kekuatan utama yang mendukung citra restoran sebagai penyedia layanan cepat saji.

4.4.2 Hasil *Importance Performance Analysis (IPA)*

Berdasarkan diagram kartesius IPA atribut konsistensi rasa makanan berada pada Kuadran I (*Concentrate Here*). Hal ini menunjukkan bahwa aspek tersebut sangat penting bagi pelanggan namun kinerjanya masih belum optimal, sehingga perlu menjadi prioritas utama perbaikan. Atribut-atribut yang berada pada Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), seperti keramahan staf, kebersihan area makan, higienitas penyajian, kecepatan pelayanan, dan ketepatan pesanan, menunjukkan bahwa *Hisana Fried Chicken* telah mampu memenuhi harapan pelanggan dan perlu mempertahankan kinerja tersebut. Pada Kuadran III (*Low Priority*), atribut seperti desain restoran dan kesegaran bahan makanan memiliki kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, sehingga belum menjadi prioritas utama. Sementara itu, pada Kuadran IV (*Possible Overkill*), atribut terkait perhatian staf dan penjelasan menu menunjukkan kinerja tinggi namun kepentingannya relatif lebih rendah, yang mengindikasikan perlunya penyesuaian alokasi sumber daya.

1. Persepsi pelanggan mengenai tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) layanan berdasarkan *Quickserv*

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan model *QUICKSERV*, diperoleh mengenai persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) layanan di *Hisana Fried*

Chicken Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata nilai kinerja layanan adalah **2,025**, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan adalah **2,080**, dengan nilai gap sebesar **0,125**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum kinerja layanan yang diberikan masih sedikit berada di bawah harapan pelanggan, meskipun selisihnya relatif kecil.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kinerja layanan Hisana Fried Chicken Pekanbaru sudah berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan harapan pelanggan

2. Atribut layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dipetakan dalam diagram kartesius, atribut yang berada pada Kuadran I (*Concentrate Here*) merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini adalah konsistensi rasa makanan yang disajikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menganggap konsistensi rasa sebagai faktor yang sangat penting dalam menilai kualitas restoran cepat saji, namun kinerja pada aspek tersebut masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, manajemen Hisana Fried Chicken perlu memberikan

perhatian khusus pada pengendalian kualitas makanan, standar resep, serta proses pengolahan makanan agar rasa yang disajikan tetap konsisten.

3. Atribut layanan yang sudah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan

Atribut layanan yang berada pada Kuadran II (*Keep Up the Good Work*) menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang juga tinggi, sehingga perlu dipertahankan oleh manajemen.

Berdasarkan hasil penelitian, atribut layanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Staf bersikap ramah kepada pelanggan
- Staf bersikap sopan dalam melayani
- Kebersihan area makan terjaga
- Peralatan makan bersih dan layak pakai
- Penyajian makanan yang higienis
- Waktu pemrosesan pesanan cepat
- Pesanan diterima pelanggan tanpa kesalahan

Atribut-atribut tersebut merupakan kekuatan utama dalam pelayanan Hisana Fried Chicken Pekanbaru karena telah mampu memenuhi harapan pelanggan dengan baik. Oleh karena itu, manajemen perlu mempertahankan standar pelayanan yang telah diterapkan agar kualitas layanan tetap konsisten.

4. Pemanfaatan hasil pemetaan IPA untuk strategi peningkatan kinerja layanan

Hasil pemetaan atribut layanan pada diagram kartesius IPA dapat digunakan sebagai dasar bagi manajemen Hisana Fried Chicken Pekanbaru dalam menyusun strategi peningkatan kinerja layanan. Strategi tersebut dapat dilakukan dengan memprioritaskan perbaikan pada atribut yang berada pada Kuadran I, yaitu konsistensi rasa makanan. Perusahaan perlu memperkuat pengawasan terhadap proses produksi makanan, menjaga kualitas bahan baku, serta memastikan standar resep dan prosedur pengolahan makanan diterapkan secara konsisten oleh seluruh karyawan.

Selain itu, manajemen juga perlu mempertahankan kualitas layanan pada atribut yang berada pada Kuadran II karena atribut tersebut merupakan faktor penting yang telah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sementara itu, atribut pada Kuadran III dapat ditingkatkan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan, dan atribut pada Kuadran IV dapat dievaluasi kembali agar alokasi sumber daya menjadi lebih efisien. Dengan memanfaatkan hasil analisis IPA tersebut, manajemen dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih terarah dan efektif sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat daya saing Hisana Fried Chicken Pekanbaru di industri restoran cepat saji.

Untuk meningkatkan kinerja layanan, perusahaan perlu melakukan beberapa langkah strategis yang berfokus pada atribut layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah

berdasarkan hasil analisis *Importance–Performance Analysis* (IPA). Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah meningkatkan konsistensi kualitas makanan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih ketat dalam proses pengolahan makanan. Hal ini penting karena kualitas dan konsistensi rasa merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada restoran cepat saji. Langkah kedua adalah meningkatkan kualitas pelayanan karyawan melalui pelatihan secara berkala, khususnya dalam hal keramahan, kecepatan pelayanan, dan kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Selanjutnya, perusahaan juga perlu menjaga dan meningkatkan kebersihan serta kenyamanan lingkungan restoran. Lingkungan fisik yang bersih dan nyaman akan memberikan kesan positif kepada pelanggan serta meningkatkan kualitas pengalaman makan di restoran.

4.4.3 Keterkaitan dengan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini konsisten dengan model *Quickserv* (Mendocilla et al., 2021) yang menekankan bahwa kualitas layanan restoran cepat saji sangat dipengaruhi oleh kualitas makanan, layanan personal, lingkungan fisik, dan kinerja operasional. Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan teori Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa kesenjangan antara harapan dan realita menentukan persepsi kualitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya dan

memberikan bukti empiris bahwa meskipun kinerja layanan *Hisana Fried Chicken* tergolong cukup baik, perbaikan pada aspek tertentu, khususnya konsistensi rasa makanan, sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang *Analisis Importance-Performance Analysis (IPA)* dalam Meningkatkan Kinerja Layanan di Restoran Cepat Saji *Hisana Fried Chicken* Pekanbaru, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian instrumen penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Nilai r hitung pada seluruh item lebih besar dari r tabel sebesar 0,2940, sehingga seluruh indikator layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,666 untuk tingkat kepentingan dan 0,613 untuk tingkat kinerja, yang berarti kedua variabel tersebut memiliki tingkat konsistensi yang baik dan dapat dipercaya.
2. Berdasarkan hasil pengukuran skor QUICKSERV, diperoleh nilai rata-rata kinerja sebesar 2,025 dan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 2,080 dengan nilai gap rata-rata sebesar 0,125. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja layanan *Hisana Fried Chicken* Pekanbaru masih belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pelanggan, meskipun selisihnya relatif kecil. Dengan demikian, kualitas layanan secara keseluruhan dapat dikategorikan cukup baik namun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek layanan.

3. Berdasarkan analisis gap pada masing-masing dimensi layanan, terdapat beberapa atribut yang menunjukkan gap negatif atau kesenjangan antara kinerja dan harapan pelanggan. Pada dimensi kualitas makanan, indikator konsistensi rasa makanan dan kesegaran bahan makanan masih sedikit berada di bawah tingkat kepentingan pelanggan. Selain itu, pada dimensi lingkungan fisik, kebersihan area makan juga menunjukkan gap negatif meskipun dalam jumlah yang kecil.
4. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), atribut “rasa makanan yang disajikan konsisten” berada pada Kuadran I (Concentrate Here), yang berarti atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Sementara itu, atribut seperti keramahan staf, kesopanan dalam melayani, kebersihan area makan, kebersihan peralatan makan, penyajian makanan yang higienis, kecepatan pemrosesan pesanan, serta ketepatan pesanan berada pada Kuadran II yang menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki kinerja yang baik dan perlu dipertahankan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini bagi pihak terkait antara lain sebagai berikut:

1. Pihak manajemen Hisana Fried Chicken Pekanbaru perlu memberikan perhatian khusus terhadap atribut layanan yang berada pada Kuadran I dalam analisis IPA, terutama terkait konsistensi rasa makanan. Perusahaan perlu meningkatkan pengawasan terhadap proses pengolahan makanan, standar resep, serta kualitas bahan baku agar rasa makanan yang disajikan dapat tetap konsisten sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Perusahaan juga perlu mempertahankan kualitas layanan pada atribut yang berada pada Kuadran II, seperti keramahan dan kesopanan staf, kebersihan area makan, kebersihan peralatan makan, kecepatan pelayanan, serta ketepatan pesanan. Aspek-aspek tersebut merupakan kekuatan utama dalam pelayanan yang harus dijaga agar kepuasan pelanggan tetap terpelihara.
3. Pada beberapa atribut yang masih memiliki gap negatif seperti kebersihan area makan dan kesegaran bahan makanan, manajemen perlu meningkatkan pengawasan operasional serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap standar kebersihan dan kualitas bahan makanan yang digunakan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, atau kualitas pelayanan secara lebih luas. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah responden yang

lebih besar atau membandingkan beberapa restoran cepat saji sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan dalam industri restoran cepat saji.



DAFTAR PUSTAKA

- Firdausiah, R. A., Bintang Nurrama Putra, & Raihan Salsabila. (2023). Impulsive Buying in Live Tiktok Shop: Exploring The Role of Telepresence, Enjoyment and Trust Among Generation Z. *Jkbm (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 10(1), 56–70. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v10i1.10456>
- Industri, D. T., Teknik, F., Diponegoro, U., & Kano, M. (2018). *LAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS & MODEL KANO* Muh Kevin Mudzaki Ridhollah , Ratna Purwaningsih.
- Kang, H. (2021). Sample size determination and power analysis using the G*Power software. *Journal of Educational Evaluation for Health Professions*, 18. <https://doi.org/10.3352/JEEHP.2021.18.17>
- Kuncoro, D. S., & Retnowati, D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) Dan Ipa (Importance Performance Analysis). *JISO : Journal of Industrial and Systems Optimization*, 6(1), 69. <https://doi.org/10.51804/jiso.v6i1.69-75>
- Mendocilla, M., Matute, J., Iqs, S. M., & Llull, U. R. (2021). *QUICKSERV: alat penilaian kualitas layanan untuk industri restoran cepat saji*. 123(13). <https://doi.org/10.1108/BFJ-12-2020-1108>
- Mendocilla, M., Miravittles, P., & Matute, J. (2021). *QUICKSERV: a service quality assessment tool for the quick-service restaurant industry*. 123(13), 241–259. <https://doi.org/10.1108/BFJ-12-2020-1108>
- Nugoho, B. S., Riyadi, R., Kurniani, K., Setiawan, A. S., Hidayat, Y. A., Suharmanto, S., Saleh, K., Setiawan, N. A., & Suwardi, S. (2023). Pelatihan taktik pemasaran, pembuatan design produk, dan optimalisasi produksi kinerja umkm tenong sari pangan karanganyar. *Sentrikom*, 5,

866–873.

Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.

Permatasari, T., Santoso, J., & Bintarjo, B. (2024). Penerapan Pendekatan Arsitektur Memorabilia Dalam Perancangan Museum Emporium Sedayulawas, Kabupaten Lamongan. *SADE : Jurnal Arsitektur, Planologi Dan Teknik Sipil*, 3(1), 19–24. <https://doi.org/10.29303/sade.v3i1.59>

Puspita, N., Hasibuan, Y. M., & Harahap, U. N. (2024). Analisis Kualitas Fried Chicken Hisana Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Metode Qfd). *Teknik Industri*, 5(1).

Putra, I. P. M., Nugraha, M. H. S., Tianing, N. W., & Primayanti, I. D. A. I. D. (2020). Uji Validitas Dan Reliabilitas Adaptasi Lintas Budaya Kuesioner Neck Disability Index Versi Indonesia Pada Mechanical Neck Pain. *Majalah Ilmiah Fisioterapi Indonesia*, 8(3), 34. <https://doi.org/10.24843/mifi.2020.v08.i03.p01>

Putri Winanda, A., & Sriyanto. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) (Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken). *Industrial Engineering Online Journal*, 5(4), 1–6.

S Siringoringo, I. N., H Jan, A. B., Karuntu, M. M., Nurindah Sari Siringoringo, I., Bin Hasan Jan, A., Mourah Karuntu, M., & Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, F. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Biz Boulevard Kota Manado Dengan Metode Servqual Analysis of Service Quality At Hotel Biz Boulevard Manado City With Servqual Method*. 11(4), 1199–1210.

- Saraswati, M. M., Wirawan, P. E., Lestari, S. A., Laurence, C., Pramesti, P. M., & Jebarut, F. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Cepat Saji McDonald's Denpasar. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 13(2), 111–118. <https://doi.org/10.22334/jihm.v13i2.248>
- Siaputra, H. (2024). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang pada Restoran XYZ Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(1), 13–23. <https://doi.org/10.9744/jmp.10.1.13-23>
- Supriyanto, S., Hendriyati, L., & Yogyakarta, A. P. (2021). *OF TOURISM Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitres s Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta , Indonesia*. 4(1), 73–84.
- Wati, D. A. (2023). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Sebagai Pengendali Resiko Selisih Persediaan Barang Dagang*. 5, 47–52. <https://repository.stiedewantara.ac.id/3943/>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Survei



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**ANALISIS *IMPORTANCE-PERFORMANCE* (IPA) DALAM
MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN DIRESTORAN CEPAT SAJI
HISANAFRIED CHICKEN PEKANBARU**

Bapak/Ibu/ yang terhormat,

Nama saya ASI HENRAWAN, mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,
Universitas Islam Riau

Saya adalah mahasiswa yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun skripsi mengenai kualitas layanan di Restoran Cepat Saji Hisana Fried Chicken Pekanbaru. Melalui kuesioner ini, saya berharap Bapak/Ibu/Sdr/i dapat memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman ketika berkunjung dan memperoleh layanan di Hisana Fried Chicken.

Usaha anda dalam mengisi kuesioner ini sangat dihargai. Kami berjanji bahwa semua informasi yang diperoleh akan dirahasiakan dan akan digunakan untuk tujuan akademik saja. Terima kasih atas keterlibatan bapak/ibu.

Asi Henrawan

085219463349

Hafidzah Nurjannah, SE., M.Sc.

085271777782

BAGIAN SATU

ANALISIS *IMPORTANCE-PERFORMANCE* (IPA) DALAM
MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN DIRESTORAN CEPAT SAJI
HISANAFRIED CHICKEN PEKANBARU

Mohon diisi secara lengkap dengan cara memberi tanda ($\checkmark$) pada kotak yang telah disediakan.

A. Data Responden

(Pilih salah satu)

1. Jenis Kelamin:

- ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

2. Usia:

- ☐ < 18 tahun
☐ 18–25 tahun
☐ 26–30 tahun
☐ > 30 tahun

3. Frekuensi berkunjung dalam 1 bulan terakhir:

- ☐ 1 kali
☐ 2–3 kali
☐ > 4 kali

BAGIAN DUA

ANALISIS *IMPORTANCE-PERFORMANCE* (IPA) DALAM
MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN DIRESTORAN CEPAT SAJI
HISANAFRIED CHICKEN PEKANBARU

Mohon berikan penilaian Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap setiap dimensi kinerja layanan dengan memberikan tanda centang (✓) pada penilaian skala likert 1-6. Bagian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kinerja indikator-indikator kinerja layanan pada Hisana Fried Chicken Pekanbaru.

Sangat Tidak Penting/ Sangat Tidak Baik					Sangat Penting / Sangat Baik
1	2	3	4	5	6

Tingkat Kepentingan = Menurut Anda, seberapa penting pernyataan di atas?

Tingkat Kinerja = Menurut Anda, bagaimana hasil pelayanan dari masing masing pernyataan diatas?

Keterangan :

- 1 **STP** = Sangat Tidak Penting
- 2 **TP** = Tidak Penting
- 3 **CTP** = Cukup Tidak Penting
- 4 **CP** = Cukup Penting
- 5 **P** = Penting
- 6 **SP** = Sangat Penting

Keterangan :

- 1 **STB** = Sangat Tidak Baik
- 2 **TB** = Tidak Baik
- 3 **CTB** = Cukup Tidak Baik
- 4 **CB** = Cukup baik
- 5 **B** = Baik
- 6 **SB** = Sangat Baik

No	pernyataan	Penilaian											
		Kepentingan/Harapan						Kinerja/Realita					
		STP	TP	CTP	CP	P	SP	STB	TB	CTB	CB	B	SB
Personal Service (layanan Pribadi)		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
1	Staf bersikap ramah kepada pelanggan												
2	Staf bersikap sopan dalam melayani												
3	Staf mampu menjelaskan menu dengan jelas												
4	Staf memberikan perhatian kepada kebutuhan pelanggan												
Physical Environment Quality (Lingkungan Fisik)		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

1	Kebersihan area makan terjaga												
2	Desain/penataan restoran nyaman di tempat												
3	Peralatan makan bersih dan layak pakai												
4	Kebersihan area lingkungan gerai terjaga												
Food Quality (Kualitas Makanan)		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
1	Rasa makanan yang disajikan konsisten												
2	Penyajian makanan yang higienis												
3	Makanan disajikan dalam kondisi hangat/layak saji												
4	Kesegaran bahan makanan terjaga												
Operations Performance (Kinerja Operasi)		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
1	Waktu pemrosesan pesanan cepat												
2	Pesanan diterima pelanggan tanpa kesalahan												
3	Ketersediaan bahan baku selalu terjaga												
4	Alur kerja pelayanan tidak membingungkan pelanggan												

Tingkat Kepentingan = Menurut Anda, seberapa penting pernyataan di atas?

Keterangan :

- 1 **STP** = Sangat Tidak Penting
- 2 **TP** = Tidak Penting
- 3 **CTP** = Cukup Tidak Penting
- 4 **CP** = Cukup Penting
- 5 **P** = Penting
- 6 **SP** = Sangat Penting

Tingkat Kinerja = Menurut Anda, bagaimana hasil pelayanan dari masing masing pernyataan diatas?

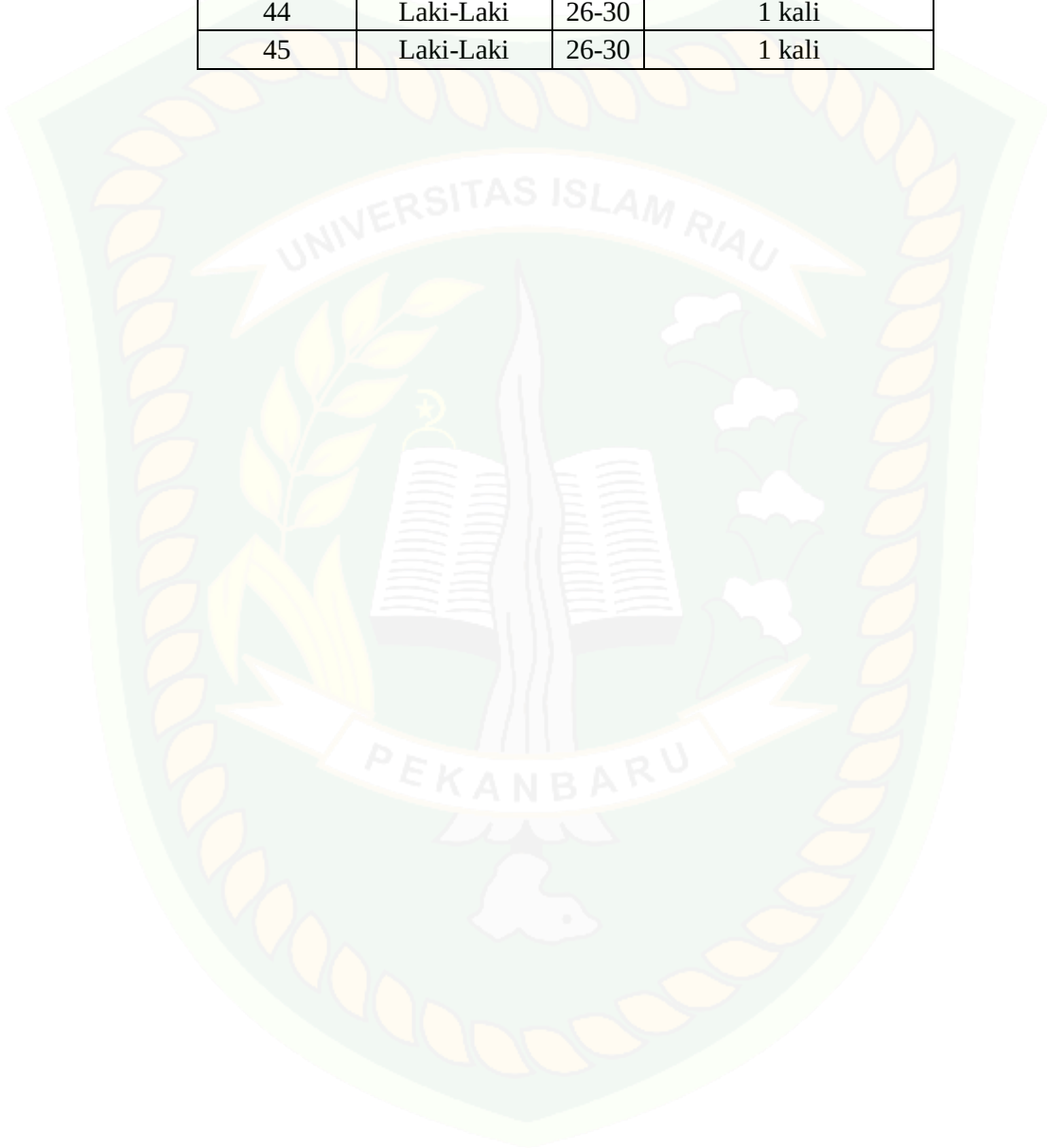
Keterangan :

- 1 **STB** = Sangat Tidak Baik
- 2 **TB** = Tidak Baik
- 3 **CTB** = Cukup Tidak Baik
- 4 **CB** = Cukup baik
- 5 **B** = Baik
- 6 **SB** = Sangat Baik

Lampiran 2. Tabel Demografi Responden

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Frekuensi Kunjungan
1	Perempuan	18-25	2-3 kali
2	Perempuan	18-25	2-3 kali
3	Perempuan	26-30	2-3 kali
4	Perempuan	26-30	1 kali
5	Perempuan	26-30	1 kali
6	Perempuan	26-30	2-3 kali
7	Perempuan	26-30	2-3 kali
8	Perempuan	26-30	2-3 kali
9	Perempuan	18-25	1 kali
10	Perempuan	18-25	1 kali
11	Perempuan	18-25	2-3 kali
12	Perempuan	26-30	2-3 kali
13	Perempuan	<18	<4 kali
14	Perempuan	<18	1 kali
15	Perempuan	26-30	<4 kali
16	Perempuan	>30	2-3 kali
17	Perempuan	18-25	<4 kali
18	Perempuan	26-30	1 kali
19	Perempuan	18-25	1 kali
20	Perempuan	26-30	2-3 kali
21	Perempuan	26-30	2-3 kali
22	Perempuan	18-25	<4 kali
23	Perempuan	18-25	2-3 kali
24	Perempuan	<18	<4 kali
25	Perempuan	<18	1 kali
26	Perempuan	18-25	1 kali
27	Perempuan	18-25	2-3 kali
28	Perempuan	18-25	<4 kali
29	Perempuan	26-30	<4 kali
30	Perempuan	26-30	1 kali
31	Perempuan	18-25	2-3 kali
32	Perempuan	18-25	2-3 kali
33	Perempuan	18-25	1 kali
34	Laki-Laki	26-30	2-3 kali
35	Laki-Laki	26-30	1 kali
36	Laki-Laki	18-25	2-3 kali
37	Laki-Laki	18-25	1 kali
38	Laki-Laki	26-30	1 kali
39	Laki-Laki	26-30	1 kali

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Frekuensi Kunjungan
40	Laki-Laki	>30	2-3 kali
41	Laki-Laki	18-25	1 kali
42	Laki-Laki	18-25	2-3 kali
43	Laki-Laki	26-30	2-3 kali
44	Laki-Laki	26-30	1 kali
45	Laki-Laki	26-30	1 kali



Lampiran 3. Tabel Tabulasi Kepentingan

NO	Kepentingan (Layanan Pribadi)				Kepentingan (Lingkungan Fisik)				Kepentingan (Kualitas Makanan)				Kepentingan (Kinerja Operasi)			
	LP1	LP2	LP3	LP4	LF1	LF2	LF3	LF4	KM1	KM2	KM3	KM4	KO1	KO2	KO3	KO4
1	6	6	4	4	5	3	5	4	6	6	4	4	5	5	4	4
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	4	4	5	5	5	5
3	6	6	5	5	6	4	4	4	4	5	4	4	6	6	6	6
4	5	5	5	3	6	5	6	5	4	4	4	4	6	6	5	5
5	6	6	6	4	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	4
6	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
7	5	5	3	3	5	4	5	4	6	6	6	6	5	6	5	6
8	6	5	4	3	6	3	6	3	5	4	4	4	5	5	4	5
9	5	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4
10	4	4	3	3	4	4	4	4	5	6	5	5	5	5	4	5
11	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	3	3	6	6	5	5
12	6	6	6	6	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3
13	6	6	5	5	5	5	3	3	5	6	6	5	5	5	3	3
14	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	6	6	4	4	6	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
16	5	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5
17	6	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3
18	4	4	4	4	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
20	4	4	4	4	5	3	5	5	5	6	5	6	4	4	4	4
21	5	4	4	4	6	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3
22	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5
23	5	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	5	3	5
24	5	5	4	4	5	3	5	3	6	6	5	5	4	5	4	5
25	6	6	3	4	6	4	6	6	5	6	5	5	4	4	4	4
26	6	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	6	6	5	5
28	4	4	3	4	5	4	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	6	4	6	6	4	6	4	6	4	6	4	6
30	5	5	5	5	6	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3
31	6	6	6	6	4	3	4	4	5	6	6	5	4	5	4	4
32	6	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
33	5	5	3	5	5	4	4	4	6	6	5	5	5	5	4	5
34	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
35	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
36	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	6	6	4	4
37	6	6	5	5	4	4	4	4	6	6	4	4	6	6	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4
39	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	5
40	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4
41	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
42	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
43	6	5	5	5	5	3	4	4	6	6	5	6	5	5	4	5
44	4	4	3	3	6	3	6	5	5	5	5	5	4	5	3	5
45	6	6	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
Jumlah	230	220	181	185	228	179	215	199	215	232	203	203	217	227	190	205
Rata-rata	2,30	2,20	1,81	1,85	2,28	1,79	2,15	1,99	2,15	2,32	2,03	2,03	2,17	2,27	1,90	2,05

Lampiran 4. Tabel Tabulasi Data Kinerja

NO	Kinerja (Layanan Pribadi)				Kinerja (Lingkungan Fisik)				Kinerja (Kualitas Makanan)				Kinerja (Kinerja Operasi)			
	LP1	LP2	LP3	LP4	LF1	LF2	LF3	LF4	KM1	KM2	KM3	KM4	KO1	KO2	KO3	KO4
1	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	4	4	4	4	6	6	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	6	6	5	5
5	5	6	6	5	6	4	6	4	4	4	4	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
7	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
8	5	4	5	5	5	6	5	6	5	5	4	4	5	5	4	4
9	5	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	5	5
10	6	4	6	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
12	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	6	6	6	5
14	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	6	6	5	5	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
16	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
17	5	6	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	4	4
18	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	4	4	5	5	4
20	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	6
21	6	6	6	6	5	4	4	4	6	6	4	4	5	5	4	4
22	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	6	6	4	6	6	4	6	6	4	4
24	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	5	6	5	6
25	5	5	5	5	5	6	6	5	4	6	5	4	5	5	5	5
26	4	4	4	4	5	4	4	4	5	6	5	5	6	6	5	6
27	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	4	4
28	6	5	5	6	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
29	5	6	5	6	6	5	6	6	4	4	4	4	5	5	4	5
30	5	5	5	5	5	4	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5
31	6	6	5	6	5	5	5	4	6	6	5	5	6	6	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
33	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	4	5	5	4
34	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	6	5	5	6	4	4	4	4	5	5	5	5
36	4	4	4	4	5	4	5	4	5	6	6	5	5	5	5	5
37	5	4	4	5	4	4	4	4	5	6	6	4	5	5	5	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
39	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	4	4	5	5	5	5
40	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
41	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	6	5	6	5	4	5	5	4	4	4	4	4
43	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
44	5	6	5	6	5	3	5	3	5	6	6	5	5	5	4	5
45	5	5	5	5	6	5	6	5	4	5	5	4	5	5	4	5
Jumlah	232	225	228	229	227	210	223	215	213	235	217	201	223	230	209	212
Rata-rata	2,32	2,25	2,28	2,29	2,27	2,10	2,23	2,15	2,13	2,35	2,17	2,01	2,23	2,30	2,09	2,12

Lampiran 5. Tabel Tingkat Kepentingan (Validitas)

Kepentingan (Layanan Pribadi)					Kepentingan (Lingkungan Fisik)					Kepentingan (Kualitas Makanan)					Kepentingan (Kinerja Operasi)				
LP1	LP2	LP3	LP4	TOTAL	LF1	LF2	LF3	LF4	TOTAL	KM1	KM2	KM3	KM4	TOTAL	KO1	KO2	KO3	KO4	TOTAL
6	6	4	4	20	5	3	5	4	17	6	6	4	4	20	5	5	4	4	18
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	6	4	4	19	5	5	5	5	20
6	6	5	5	22	6	4	4	4	18	4	5	4	4	17	6	6	6	6	24
5	5	5	3	18	6	5	6	5	22	4	4	4	4	16	6	6	5	5	22
6	6	6	4	22	6	6	6	6	24	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	4	4	5	17
5	5	3	3	16	5	4	5	4	18	6	6	6	6	24	5	6	5	6	22
6	5	4	3	18	6	3	6	3	18	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19
5	5	3	4	17	5	3	5	3	16	5	5	5	4	19	5	5	3	4	17
4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	5	6	5	5	21	5	5	4	5	19
5	5	5	5	20	5	3	5	4	17	4	5	3	3	15	6	6	5	5	22
6	6	6	6	24	5	3	5	5	18	4	5	4	4	17	5	5	3	3	16
6	6	5	5	22	5	5	3	3	16	5	6	6	5	22	5	5	3	3	16
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
6	6	4	4	20	6	5	5	5	21	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20
5	5	3	3	16	5	3	3	4	15	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
6	5	3	4	18	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
4	4	4	4	16	6	5	5	6	22	5	5	5	5	20	6	6	5	5	22
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	3	5	5	18	5	6	5	6	22	4	4	4	4	16
5	4	4	4	17	6	4	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
5	5	3	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	5	4	5	18
5	4	3	4	16	4	3	4	3	14	5	5	4	4	18	3	5	3	5	16
5	5	4	4	18	5	3	5	3	16	6	6	5	5	22	4	5	4	5	18
6	6	3	4	19	6	4	6	6	22	5	6	5	5	21	4	4	4	4	16
6	5	4	4	19	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	6	6	5	5	22
4	4	3	4	15	5	4	5	5	19	5	6	6	5	22	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	6	4	6	6	22	4	6	4	6	20	4	6	4	6	20
5	5	5	5	20	6	5	5	4	20	5	5	5	4	19	4	4	3	3	14
6	6	6	6	24	4	3	4	4	15	5	6	6	5	22	4	5	4	4	17
6	5	4	4	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20
5	5	3	5	18	5	4	4	4	17	6	6	5	5	22	5	5	4	5	19
4	4	3	4	15	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18
5	5	4	4	18	5	3	4	5	17	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18
4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	6	6	4	4	20
6	6	5	5	22	4	4	4	4	16	6	6	4	4	20	6	6	4	4	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	5	5	4	4	18
6	5	5	5	21	6	5	6	5	22	5	6	5	6	22	5	6	6	5	22
5	4	4	5	18	4	3	4	3	14	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18
4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19
5	4	3	4	16	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20	6	5	5	5	21
6	5	5	5	21	5	3	4	4	16	6	6	5	6	23	5	5	4	5	19
4	4	3	3	14	6	3	6	3	18	5	5	5	5	20	4	5	3	5	17
6	6	4	3	19	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
0,827199 0,840819 0,83496 0,703119					0,766423 0,705108 0,758049 0,802539					0,751587 0,84918 0,826115 0,787404					0,716699 0,801655 0,840964 0,742036				

Lampiran 6. Tabel Tingkat Kinerja (Validitas)

Kinerja (Layanan Pribadi)					TOTAL	Kinerja (Lingkungan Fisik)					TOTAL	Kinerja (Kualitas Makanan)					TOTAL	Kinerja (Kinerja Operasi)					TOTAL
LP1	LP2	LP3	LP4	LF1		LF2	LF3	LF4	KM1	KM2		KM3	KM4	KO1	KO2	KO3		KO4					
6	5	5	5	21	6	5	6	5	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20				
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	6	6	3	3	18	4	4	4	4	16				
4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18				
5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	6	6	5	5	22				
5	6	6	5	22	6	4	6	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20				
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16				
4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18				
5	4	5	5	19	5	6	5	6	22	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18				
5	6	6	6	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	6	6	5	5	22				
6	4	6	4	20	5	6	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20				
5	3	5	3	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20				
6	5	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20				
5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	6	6	6	5	23				
5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20				
6	6	5	5	22	6	6	5	5	22	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18				
5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20				
5	6	5	6	22	6	5	5	6	22	5	6	5	5	21	5	5	4	4	18				
4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	6	6	5	22				
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	6	4	4	19	4	5	5	4	18				
5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	6	5	6	22				
6	6	6	6	24	5	4	4	4	17	6	6	4	4	20	5	5	4	4	18				
5	5	6	6	22	5	5	6	6	22	6	6	5	5	22	5	5	5	5	20				
5	5	5	5	20	5	5	6	6	22	4	6	6	4	20	6	6	4	4	20				
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	3	5	5	3	16	5	6	5	6	22				
5	5	5	5	20	5	6	6	5	22	4	6	5	4	19	5	5	5	5	20				
4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	6	5	5	21	6	6	5	6	23				
6	6	6	6	24	5	5	5	5	20	5	6	6	5	22	5	5	4	4	18				
6	5	5	6	22	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20				
5	6	5	6	22	6	5	6	6	23	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19				
5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	6	5	5	21	5	5	5	5	20				
6	6	5	6	23	5	5	5	4	19	6	6	5	5	22	6	6	4	4	20				
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20				
6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	5	6	6	5	22	4	5	5	4	18				
5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16				
5	5	5	5	20	6	5	5	6	22	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20				
4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	6	6	5	22	5	5	5	5	20				
5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	6	6	4	21	5	5	5	4	19				
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	4	5	4	5	18				
6	6	6	6	24	5	5	6	5	21	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20				
6	6	5	5	22	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20				
5	5	6	6	22	5	5	5	5	20	5	6	6	5	22	5	5	5	5	20				
5	5	5	5	20	6	5	6	5	22	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16				
6	6	6	6	24	6	5	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18				
5	6	5	6	22	5	3	5	3	16	5	6	6	4	21	5	5	4	5	19				
5	5	5	5	20	6	5	6	5	22	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19				
0,790518 0,912863 0,819419 0,8819					0,773428 0,819436 0,810022 0,839844					0,654878 0,801587 0,716729 0,707696					0,757966 0,851272 0,745276 0,760313								

0,790518 0,912863 0,819419 0,8819 0,773428 0,819436 0,810022 0,839844 0,654878 0,801587 0,716729 0,707696 0,757966 0,851272 0,745276 0,760313

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

		Correlations				
		LP1	LP2	LP3	LP4	TOTAL
LP1	Pearson Correlation	1	,848**	,495**	,357*	,827**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	,016	<,001
	N	45	45	45	45	45
LP2	Pearson Correlation	,848**	1	,554**	,337*	,841**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	,024	<,001
	N	45	45	45	45	45
LP3	Pearson Correlation	,495**	,554**	1	,557**	,835**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
LP4	Pearson Correlation	,357*	,337*	,557**	1	,703**
	Sig. (2-tailed)	,016	,024	<,001		<,001
	N	45	45	45	45	45
TOTAL	Pearson Correlation	,827**	,841**	,835**	,703**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	45	45	45	45	45

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Correlations				
		LF1	LF2	LF3	LF4	TOTAL
LF1	Pearson Correlation	1	,318*	,677**	,417**	,766**
	Sig. (2-tailed)		,033	<,001	,004	<,001
	N	45	45	45	45	45
LF2	Pearson Correlation	,318*	1	,240	,516**	,705**
	Sig. (2-tailed)	,033		,113	<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
LF3	Pearson Correlation	,677**	,240	1	,441**	,758**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,113		,002	<,001
	N	45	45	45	45	45
LF4	Pearson Correlation	,417**	,516**	,441**	1	,803**
	Sig. (2-tailed)	,004	<,001	,002		<,001
	N	45	45	45	45	45
TOTAL	Pearson Correlation	,766**	,705**	,758**	,803**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	45	45	45	45	45

*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations				
		KM1	KM2	KM3	KM4	TOTAL
KM1	Pearson Correlation	1	,651**	,497**	,318*	,752**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	,033	<,001
	N	45	45	45	45	45
KM2	Pearson Correlation	,651**	1	,528**	,571**	,849**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
KM3	Pearson Correlation	,497**	,528**	1	,604**	,826**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
KM4	Pearson Correlation	,318*	,571**	,604**	1	,787**
	Sig. (2-tailed)	,033	<,001	<,001		<,001
	N	45	45	45	45	45
TOTAL	Pearson Correlation	,752**	,849**	,826**	,787**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	45	45	45	45	45

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		KO1	KO2	KO3	KO4	TOTAL
KO1	Pearson Correlation	1	,637**	,451**	,172	,717**
	Sig. (2-tailed)		<,001	,002	,258	<,001
	N	45	45	45	45	45
KO2	Pearson Correlation	,637**	1	,473**	,449**	,802**
	Sig. (2-tailed)	<,001		,001	,002	<,001
	N	45	45	45	45	45
KO3	Pearson Correlation	,451**	,473**	1	,636**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001		<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
KO4	Pearson Correlation	,172	,449**	,636**	1	,742**
	Sig. (2-tailed)	,258	,002	<,001		<,001
	N	45	45	45	45	45
TOTAL	Pearson Correlation	,717**	,802**	,841**	,742**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 8. Uji Reliabilitas Kepentingan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha N of Items

,613	16
------	----

Lampiran 9. Uji Validitas Kinerja

Correlations

		LP1	LP2	LP3	LP4	TOTAL
LP1	Pearson Correlation	1	,595**	,644**	,636**	,791**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
LP2	Pearson Correlation	,595**	1	,624**	,626**	,913**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
LP3	Pearson Correlation	,644**	,624**	1	,589**	,819**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
LP4	Pearson Correlation	,636**	,626**	,589**	1	,882**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	45	45	45	45	45
TOTAL	Pearson Correlation	,791**	,913**	,819**	,882**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		LF1	LF2	LF3	LF4	TOTAL
LF1	Pearson Correlation	1	,437**	,610**	,506**	,773**
	Sig. (2-tailed)		,003	<,001	<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
LF2	Pearson Correlation	,437**	1	,516**	,685**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,003		<,001	<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
LF3	Pearson Correlation	,610**	,516**	1	,506**	,810**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
LF4	Pearson Correlation	,506**	,685**	,506**	1	,840**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	45	45	45	45	45
TOTAL	Pearson Correlation	,773**	,819**	,810**	,840**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		KM1	KM2	KM3	KM4	TOTAL
KM1	Pearson Correlation	1	,553**	-,006	,376*	,655**
	Sig. (2-tailed)		<,001	,966	,011	<,001
	N	45	45	45	45	45
KM2	Pearson Correlation	,553**	1	,510**	,206	,802**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	,175	<,001
	N	45	45	45	45	45
KM3	Pearson Correlation	-,006	,510**	1	,517**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,966	<,001		<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
KM4	Pearson Correlation	,376*	,206	,517**	1	,708**
	Sig. (2-tailed)	,011	,175	<,001		<,001
	N	45	45	45	45	45
TOTAL	Pearson Correlation	,655**	,802**	,717**	,708**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		KO1	KO2	KO3	KO4	TOTAL
KO1	Pearson Correlation	1	,777**	,304*	,304*	,758**
	Sig. (2-tailed)		<,001	,042	,043	<,001
	N	45	45	45	45	45
KO2	Pearson Correlation	,777**	1	,433**	,468**	,851**
	Sig. (2-tailed)	<,001		,003	,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
KO3	Pearson Correlation	,304*	,433**	1	,567**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,042	,003		<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
KO4	Pearson Correlation	,304*	,468**	,567**	1	,760**
	Sig. (2-tailed)	,043	,001	<,001		<,001
	N	45	45	45	45	45
TOTAL	Pearson Correlation	,758**	,851**	,745**	,760**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

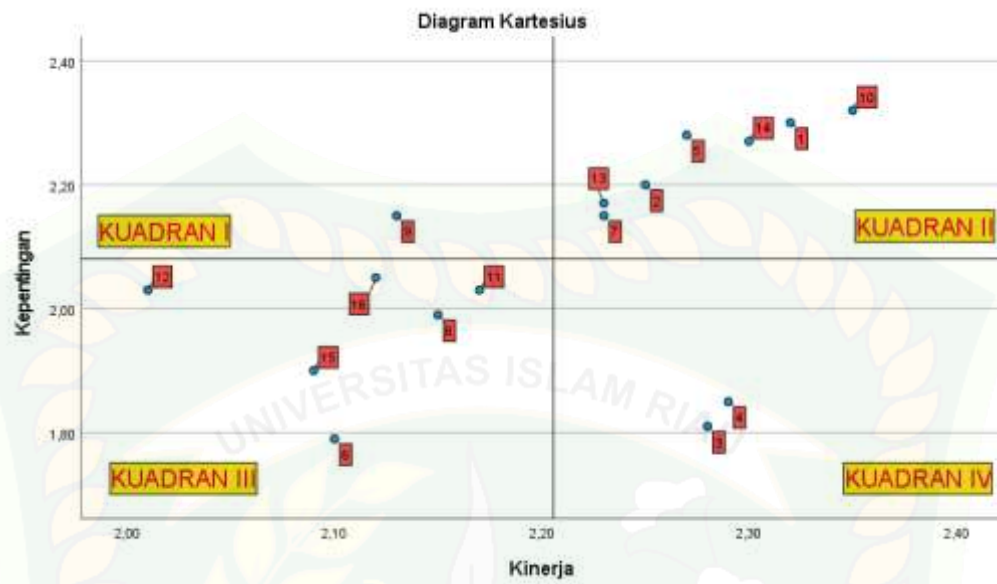
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 10. Uji Reliabilitas Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,613	16

5. Uji IPA



6. Dokumentasi Penelitian



