USULAN PERBAIKAN LAYANAN DI WISATA KULINER PAL 5 KECAMATAN PONTIANAK BARAT DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

SKRIPSI

Program Studi Sarjana Teknik Industri

Jurusan Teknik Industri

Oleh:

MUHAMMAD RIFQISYAH

NIM D1061191037

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rifqisyah

NIM : D1061191037

Menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul "Usulan Perbaikan Layanan Di Wisata Kuliner Pal 5 Kecamatan Pontianak Barat Dengan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Saya sanggup menerima konsekuensi akademis dan hukum di kemudian hari apabila pernyataan ini tidak benar.

Pontianak, 8 Mei 2025



Muhammad Rifqisyah

NIM. D1061191037

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124
Telp. (0561) 740186 Email : ft@untan.ac.id Website : teknik.untan.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

USULAN PERBAIKAN LAYANAN DI WISATA KULINER PAL 5 KECAMATAN PONTIANAK BARAT DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Jurusan Teknik Industri
Program Studi Sarjana Teknik Industri

Oleh:

Muhammad Rifqisyah
NIM D1061191037

Telah dipertahankan di depan Penguji Skripsi pada tanggal 8 Mei 2025
dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana teknik

Susunan Penguji Skripsi

Dosen Pembimbing Utama	: Ir. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd., IPM., ASEAN Eng. NIP. 197201311998021001
Dosen Pembimbing Kedua	: Febri Prima, S.T., M.Sc., NIP. 199002282019031006
Dosen Penguji Utama	: Ivan Sujana, S.T., M.T., IPM. NIP. 197012301999031002
Dosen Penguji Kedua	: Silvia Uslianti, S.T., M.T. NIP. 197208311998022001

Pontianak, 8 Mei 2025

Dekan,

Dr.-Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM
NIP. 196712231992031002

Pembimbing Utama,

Ir. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd., IPM., ASEAN Eng.
NIP. 197201311998021001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Berkat, Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan saran, dukungan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung. Halaman persembahan ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tua saya dengan penuh terima kasih, yang telah mendukung saya selama perkuliahan dan dalam penyusunan skripsi ini. Tidak lupa juga ucapan terimakasih saya berikan kepada teman-teman saya, Dosen Teknik Industri yang telah banyak membantu saya selama perkuliahan ini. Terima kasih juga saya berikan untuk pihak Objek Wisata Kuliner Pal 5 yang telah *support* saya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Usulan Perbaikan Layanan Di Wisata Kuliner Pal 5 Kecamatan Pontianak Barat Dengan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)" dapat diselesaikan dengan baik sebagai persyaratan sarjana Strata 1 Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Tanjunpura, Pontianak.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima saran, bantuan serta bimbingan dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapakan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dedi Wijayanto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Noveicalistus H. Djanggu, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Ir. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd., IPM., ASEAN Eng. selaku Dosen Pembimbing Utama.
4. Bapak Febri Prima, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
5. Bapak Ivan Sujana, S.T., M.T., IPM. selaku Dosen Penguji Utama
6. Ibu Silvia Uslianti, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji Pendamping
7. Seluruh pihak baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Maka dari itu, saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat dibutuhkan oleh penulis. Akhir kata. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 8 Mei 2025



Muhammad Rifqisyah

NIM. D1061191037

ABSTRAK

Wisata Kuliner dan Taman Bermain Pal 5 di Pontianak Barat merupakan destinasi rekreasi keluarga yang dibuka sejak September 2023, menawarkan panorama alam yang segar dan alami. Berdasarkan pengamatan langsung dan ulasan di Google Maps, ditemukan berbagai keluhan pengunjung terkait pelayanan yang kurang memuaskan, respons staf yang lambat, minimnya tempat berteduh, fasilitas yang kurang terawat, serta kebersihan yang tidak terjaga. Penelitian ini bertujuan menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan, menentukan prioritas perbaikan, dan memberikan rekomendasi peningkatan layanan. Sebanyak 102 responden mengisi kuesioner yang mencakup 21 atribut, kemudian dianalisis menggunakan metode Servqual dan IPA. Hasil Servqual menunjukkan semua dimensi memiliki nilai Q<1, menandakan ketidakpuasan pengunjung. Metode IPA memetakan atribut ke dalam empat kuadran, dan beberapa atribut di Kuadran I menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Usulan perbaikan meliputi: audit rutin fasilitas, penyediaan anggaran pemeliharaan, loker berukuran besar dengan sistem kunci digital, pelatihan rutin bagi petugas, pembangunan pos keamanan di titik strategis, penempatan petugas berseragam, serta pemasangan CCTV di area vital seperti loket, parkir, dan area bermain.

Kata kunci : *Service Quality* (*SERVQUAL*), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kualitas Pelayanan, Objek Wisata Pal 5

ABSTRACT

Pal 5 Culinary and Playground Tourism in West Pontianak is a family recreation destination that has been open since September 2023, offering fresh and natural panoramas. Based on direct observation and reviews on Google Maps, various visitor complaints were found regarding unsatisfactory service, slow staff response, lack of shelter, poorly maintained facilities, and poor cleanliness.This study aims to analyze service quality gaps, determine improvement priorities, and provide recommendations for service improvements. A total of 102 respondents filled out a questionnaire covering 21 attributes, then analyzed using the Servqual and IPA methods. Servqual results showed that all dimensions had a Q value <1, indicating visitor dissatisfaction. The IPA method maps attributes into four quadrants, and several attributes in Quadrant I are the main priority for improvement. Proposed improvements include: routine facility audits, provision of maintenance budgets, large lockers with digital key systems, routine training for officers, construction of security posts at strategic points, placement of uniformed officers, and installation of CCTV in vital areas such as ticket counters, parking, and play areas.

Keywords: *Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality, Tourist Attractions Pal 5*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **iv**
PRAKATA ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR PERSAMAAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi 8
1.5 Sistematika Penulisan 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1 Pengertian Pariwisata 11
2.2 Konsep Pengembangan Wisata 11
2.3 Unsur-unsur Pariwisata 12
2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Pariwisata 14
2.5 Kualitas Pelayanan dalam Pariwisata 15
2.6 Populasi dan Sampel 17
2.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 17
2.8 *Service Quality* (SERQUAL) 18
2.9 *Importance Performance Analysis* (IPA) 20
2.10 Penelitian Terdahulu 23
2.11 Posisi Penelitian 28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **29**
3.1 Objek Penelitian 29
3.2 Alat dan Bahan 29
3.3 Diagram Alir 29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **35**

4.1 Pengumpulan Data 35
4.1.1 Penyusunan Instrumen Pertanyaan 35
4.1.2 Perhitungan Jumlah Sampel 38
4.1.3 Karakteristik Responden 39
4.2 Pengolahan Data 41
4.2.1 Uji Validitas 41
4.2.2 Uji Reliabilitas 43
4.2.3 Metode *Service Quality* (*SERVQUAL*) 46
4.2.4 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 54
4.3 Analisa Data 55
4.3.1 Analisa Karakteristik Responden 56
4.3.2 Analisa Nilai Kesenjangan atau *Gap* 57
4.3.3 Analisa Kualitas Layanan 59
4.3.4 Usulan Perbaikan 60
BAB V PENUTUP 62
5.1 Kesimpulan 63
5.2 Saran 63
DAFTAR RUJUKAN 65
LAMPIRAN A 67
LAMPIRAN B 71
LAMPIRAN C 72
LAMPIRAN D 73
LAMPIRAN E 74
LAMPIRAN F 75
LAMPIRAN G 76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Wisata Kuliner dan Taman Bermain Pal 5 1
Gambar 1.2 *Review* Pengunjung 4
Gambar 1.3 *Review* Pengunjung 4
Gambar 2.1 Diagram Kartesius 22
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian 30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ketentuan Tingkat Kepuasan 21
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 23
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) 24
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) 25
Tabel 2.5 Posisi Penelitian 28
Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian 32
Tabel 3.2 Kuesioner Penelitian (Lanjutan) 33
Tabel 4.1 Instrumen Pertanyaan Tingkat Kepentingan 35
Tabel 4.2 Instrumen Pertanyaan Tingkat Kepentingan (Lanjutan) 36
Tabel 4.4 Instrumen Pertanyaan Tingkat Kepuasan 37
Tabel 4.5 Instrumen Pertanyaan Tingkat Kepuasan (Lanjutan) 38
Tabel 4.6 Karakteristik Usia Responden 39
Tabel 4.7 Karakteristik Asal kota Responden 40
Tabel 4.8 Karakteristik Frekuensi Kunjungan 40
Tabel 4.9 Rekapitulasi Nilai Rhitung Tingkat Kepentingan 42
Tabel 4.10 Tingkat Reliabilitas 44
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas 45
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas (Lanjutan) 46
Tabel 4.13 Rekapitulasi Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan 47
Tabel 4.14 Rekapitulasi Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan (Lanjutan) 48
Tabel 4.15 Rekapitulasi Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan 49
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kesenjangan (*Gap*) Pada Seluruh Atribut 50
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kesenjangan (*Gap*) Pada Seluruh Atribut (Lanjutan) 51
Tabel 4.18 Rekapitulasi *Gap* Per Dimensi 51
Tabel 4.19 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kualitas Layanan Pada Setiap Atribut Penelitian 52
Tabel 4.20 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kualitas Layanan Pada Setiap Atribut Penelitian (Lanjutan) 53
Tabel 4.21 Rekapitulasi Perhitungan Kualitas Layanan Setiap Dimensi 53

Tabel 4.22 Rekapitulasi Kuadran Atribut Penelitian 54
Tabel 4.23 Rekapitulasi Kuadran Atribut Penelitian (Lanjutan) 55
Tabel 4.24 Kuadran Seluruh Atribut..... 60
Tabel 4.25 Usulan Perbaikan 60
Tabel 4.26 Usulan Perbaikan (Lanjutan) 60

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Jumlah Sampel 17
Persamaan 2.2 Uji Validitas 17
Persamaan 2.3 Uji Reliabilitas 18
Persamaan 2.4 Metode *Service Quality* (*SERVQUAL*) 19
Persamaan 2.5 Metode *Service Quality* (*SERVQUAL*) 20
Persamaan 2.6 Metode *Service Quality* (*SERVQUAL*) 20
Persamaan 2.7 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 20
Persamaan 2.8 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 21
Persamaan 2.9 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 21

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Wisata kuliner dan Taman bermain Pal 5 merupakan destinasi wisata yang menyajikan konsep rekreasi keluarga di Kecamatan Pontianak Barat, wisata ini mulai dibuka untuk umum pada September 2023. Menu makanan yang disediakan juga beragam, yaitu berbagai olahan *seafood* dan angkringan untuk cemilan selama anak bermain. Banyak aktivitas wisata yang dapat dinikmati di lokasi yang mengusung konsep rekereasi keluarga yang tidak hanya dapat dinikmati oleh anak-anak namun juga orang dewasa dengan harga tiket Rp 30.000/orang untuk umum. Wisata kuliner Pal 5 tidak hanya untuk bersantai atau pun kumpul dengan keluarga saja tetapi wisata ini juga bisa digunakan untuk rapat dan juga menampung para usaha kecil menengah atau UMKM dikarenakan tersedia *booth* yang dapat digunakan UMKM.

. Wisata kuliner dan Taman Bermain Pal 5 memiliki jarak tempuh dari Kota Pontianak sekitar 20 menit, dengan kondisi jalan yang masih berupa tanah. Berbagai wahana yang ditawarkan oleh Wisata Kuliner Pal 5 sangat beragam, termasuk seluncuran, mobil-mobilan, dan bahkan *bungee jumping*. Selain itu, tempat ini juga menyediakan taman yang cocok untuk berfoto. Tempat ini dihiasi dengan berbagai lampu yang menciptakan suasana yang sangat memukau pada malam hari, selain itu pengunjung juga dapat menikmati permainan bom-bom car yang dilengkapi dengan lampu warna-warni yang menghiasi sekitarnya pada malam hari, memberikan pengalaman yang unik dan mengasyikkan, terutama bagi anak-anak



Gambar 1.1 Wisata Kuliner dan Taman Bermain Pal 5

Tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan suatu objek wisata sangat penting untuk pengembangan dan peningkatan pariwisata. Latar belakang dalam penilaian ini melibatkan beberapa aspek dan faktor yang dapat memberikan wawasan mendalam

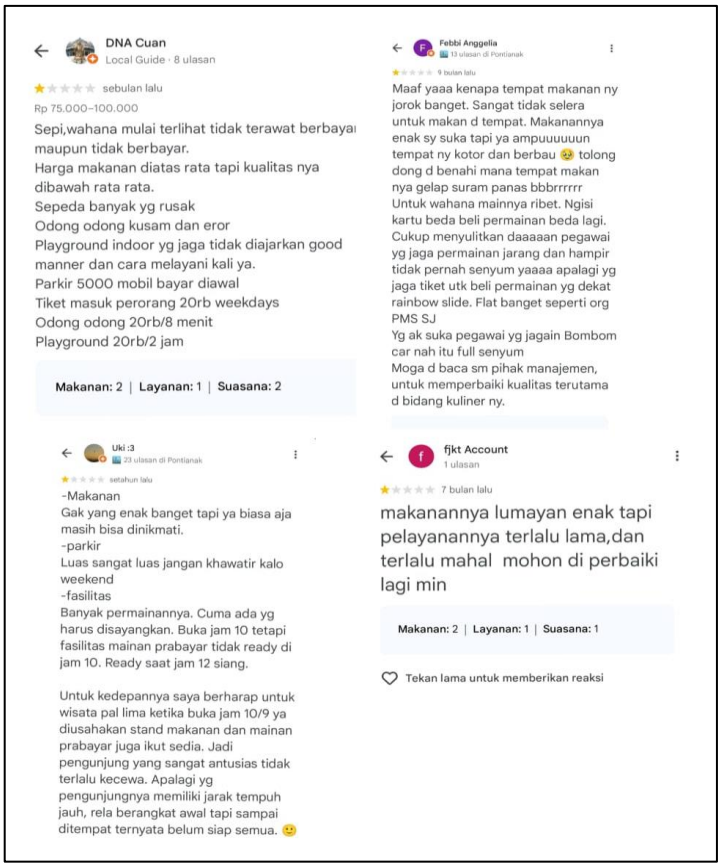
tentang pengalaman wisatawan. Pengalaman positif wisatawan sangat memengaruhi citra suatu destinasi wisata. Sebuah objek wisata yang mampu memberikan pengalaman yang memuaskan akan meningkatkan peluang kunjungan ulang dan rekomendasi kepada orang lain. Pariwisata memiliki dampak ekonomi yang signifikan pada tingkat lokal. Jika wisatawan puas, mereka lebih cenderung menghabiskan lebih banyak uang selama kunjungan mereka, yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap ekonomi daerah tersebut.

Fasilitas yang disediakan di wisata kuliner dan taman bermain pal 5 dengan berbagai elemen pendukung pariwisata pada kenyataannya belum memberikan kepuasan yang maksimal kepada wisatawan yang berkunjung. Ketidakpuasan wisatawan ini dapat dilihat dari keluhan sejumlah wisatawan yang dibagikan pada situs ulasan di media sosial. Keluhan yang dinyatakan oleh sejumlah wisatawan seperti beberapa bagian akses jalan menuju tempat wisata masih rusak, fasilitas ibadah yang kurang nyaman digunakan untuk beberapa orang, kurangnya kinerja dari petugas kebersihan sehingga banyak sampah yang masih berserakan, kurangnya penegasan terhadap pengunjung yang melanggar aturan seperti membuang sampah sembarangan dan tidak mentaati aturan permainan dalam wahana yang ada di dalam area wisata, serta masih banyak pengunjung yang mengeluhkan dalam hal pelayanan yang kurang. hal tersebut tentu dapat memberikan efek negatif dalam pengembangan pariwisata tersebut. Pengalaman berwisata yang tidak memuaskan wisatawan dapat memberi pengaruh yang kurang baik seperti cerita buruk mengenai destinasi yang sudah dikunjungi, sehingga wisatawan beralih ke destinasi wisata lain, mengurangi daya saing dan kesempatan berkembang untuk destinasi wisata itu sendiri

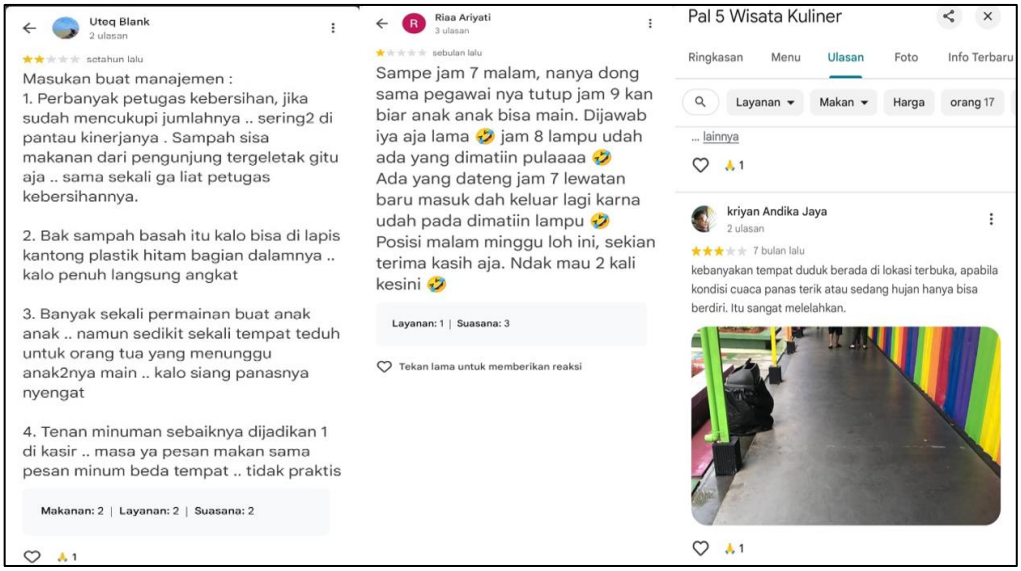
Tingkat kepuasan pengunjung objek wisata dapat menjadi indikator yang dapat membantu manajemen objek wisata untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam kualitas layanan. *Feedback* dari wisatawan dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan inovasi. Tingkat kepuasan juga dapat dijadikan indikator keberhasilan strategi pemasaran. Jika objek wisata berhasil memberikan pengalaman positif, hal ini dapat menciptakan efek domino, menarik wisatawan baru dan mendukung kampanye pemasaran. Industri pariwisata sangat kompetitif. Kepuasan wisatawan membantu suatu destinasi untuk bersaing lebih baik dengan destinasi wisata lainnya dengan meningkatkan

kualitas pelayanan mereka. Penilaian kepuasan dapat memberikan wawasan tentang profil demografis wisatawan dan preferensi mereka. Hal ini dapat membantu dalam menyusun program dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan target pasar. Jika suatu destinasi melakukan proyek pengembangan, mengevaluasi kepuasan wisatawan setelah implementasi dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana proyek tersebut berhasil. Melalui survei, wawancara, dan pengumpulan data lainnya, suatu objek wisata dapat mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menilai kepuasan wisatawan dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Keberlanjutan evaluasi ini dapat membantu destinasi tetap relevan dan kompetitif dalam industri pariwisata. Memahami aspek-aspek tersebut, suatu objek wisata dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya tarik bagi wisatawan, memberikan dampak positif pada perkembangan pariwisata setempat.

Penelitian ini penting dilakukan dikarenakan beberapa hal, yaitu banyaknya keluhan-keluhan pengunjung yang dapat dilihat pada *review* yang diberikan pengunjung pada *Google Maps* akan pelayanan yang diberikan tempat wisata kuliner pal 5 seperti pelayanan yang diterima kurang menyenangkan, respon staff yang lama maupun fasilitas yang kurang memadai seperti area yang panas saat siang hari dikarenakan kurangnya tempat berteduh, fasilitas yang kurang terawat serta terdapat beberapa keluhan tentang kebersihan area yang kurang terjaga.



Gambar 1. 2 *Review* Pengunjung



Gambar 1. 3 *Review* Pengunjung

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan tempat wisata, dengan tujuan yang diharapkan yaitu perbaikan pada aspek-aspek apa saja yang harus diperbaiki pihak pengelola tempat wisata melalui

evaluasi pada kualitas pelayanannya serta menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil data yang ada. Berdasarkan tujuan yang telah dijelaskan diatas, maka perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan yang diberikan pihak pengelola kepada pelanggan untuk melihat dan merekomendasikan perbaikan serta prioritas perbaikan strategis berdasarkan hasil data yang ada sehingga dapat mendukung pengelola dalam mengembangkan daya saing wisata kuliner pal 5 serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung, dimana dalam era persaingan pariwisata yang ketat kualitas pelayanan menjadi faktor kunci untuk menarik dan mempertahankan loyalitas pengunjung, penelitian ini membantu pengelola untuk memahami kebutuhan dan harapan pengunjung agar dapat bersaing dengan destinasi wisata lainnya.

Penelitan ini menggunakan metode *SERVQUAL* dan IPA dalam melakukan pengolahan data hasil kuesioner yang telah dikumpulkan. Metode *SERVQUAL* mampu mengidentifikasi dimensi layanan yang perlu diperbaiki seperti keandalan, daya tang*gap*, bukti fisik dan empati, dimana penggunaannya relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di sektor pariwisata termasuk wisata kuliner karena langsung berhubungan dengan pengalaman pengunjung. Metode IPA digunakan untuk membantu memetakan prioritas aspek-aspek perbaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan lebih efektif.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas pengukuran kualitas pelayanan diberbagai bidanng. Adapun penelitian terdahulu yang dapat dijadikan dasar dalam penelitian ini dilakukan oleh Bellanov, dkk mengenai analisis kepuasan pelayanan tempat di alun-alun kota surabaya menggunakan metode *SERVQUAL*. Hasil pengolahan data menggunakan metode *SERVQUAL* didapatkan hasil pengolahan data mengenai kualitas pelayanan di alun- alun Surabaya dengan menggunakan metode serqual diperoleh Q rata-rata 1,03114234, yang berarti bahwa tingkat kualitas pelayanan di Alun-Alun Surabaya sudah masuk dalam kategori baik, karena nilai yang dihasilkan lebih dari 1 atau (Q) > 1, namun terdapat beberapa atribut yang menghasilkan nilai kurang dari 1 atau (Q) > 1 sehingga diperlukan perbaikan pada atribut tersebut [1].

Penelitian yang membahas kepuasan pengunjung dilakukan oleh Mukson, dkk mengenai analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan agrowisata omah salak. Hasil pengolahan data menggunakan metode IPA didapatkan hasil

analisis *gap* menunjukkan *performance* < *importance* dengan nilai 3.87 < 4,33, rata-rata *gap* sebesar -0.46, artinya pelayanan Agrowisata Omah Salak belum memenuhi keinginan pengunjung. Hasil analisis IPA diperoleh bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki Agrowisata Omah Salak yaitu tersedia fasilitas ibadah, fasilitas kamar mandi, fasilitas Tempat parkir yang memadai, acara tepat waktu, pemandu dan staf perusahaan yang ramah dan sopan, serta pemandu membuat pengunjung merasa aman [2].

Penelitian yang membahas tingkat kepuasan pengunjung dilakukan oleh Saraswati mengenai analisis tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan objek wisata candi gedongsongo semarang. Hasil pengolahan data menggunakan metode *SERVQUAL* didapatkan hasil tingkat kepuasan pengunjung wisata di kawasan obyek wisata Candi Gedongsongo secara keseluruhan berada pada kategori "Puas" dengan skor total 81,15. Faktor yang menjadi prioritas utama diperbaiki berdasarkan penempatan masing-masing variabel pada diagram kartesius yaitu kebersihan lokasi wisata, akses transportasi pribadi dan umum menuju obyek wisata, ketersediaan fasilitas toilet/WC umum di lokasi obyek wisata dan ketersediaan fasilitas keamanan di kawasan obyek wisata [3].

Penelitian yang membahas kualitas pelayanan dilakukan oleh Roriq, dkk mengenai analisis kualitas pelayanan dan pentingnya kinerja terhadap pencapaian keberlanjutan pengembangan pariwisata kinerja laut pariwisata. Hasil pengolahan data menggunakna metode *SERVQUAL* dan IPA didapatkan hasil analisis *SERVQUAL* menunjukkan adanya *gap* negatif pada pelanggan yang masih merasa tidak puas yaitu petugas pantai tersebar di beberapa titik -0,125, fasilitas perahu kano aman untuk dinaiki -0,575, alat pelindung diri saat menunggang kuda -0,438, pantai dilengkapi papan bicara yang tersebar di seluruh pantai -0,363, petugas pantai mampu menyediakan komunikasi yang baik -0,112, pantai menyediakan tempat penyimpanan barang bawaan -0,537. Hasil analisis IPA yang perlu ditingkatkan berada pada kuadran 1 antara lain peralatan dan fasilitas di pantai memadai, lokasi pantai mudah dijangkau, pelayanan staf kafe pantai cekatan dan ramah, petugas pengunjung mengarahkan pengunjung ke tempat-tempat ikonik di pantai, petugas membantu pengunjung menaiki kano. Hasil penelitian ini sangat bermanfaat bagi instansi terkait pariwisata dan industri manajemen pariwisata

untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dalam rangka mencapai tujuan pariwisata berkelanjutan. Keterbatasan penelitian ini yaitu responden belum seragam atau homogen karena masih berasal dari campuran wisatawan yaitu wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara sehingga masih diperlukan penelitian lebih lanjut [4].

Penelitian yang membahas kualitas pelayanan dilakukan oleh Setiawati, dkk mengenai analisis kualitas pelayanan aplikasi xyz untuk meningkatkan kepuasan mitra dengan metode *SERVQUAL*, IPA, dan CSI. Hasil pengolahan data menggunakan metode *SERVQUAL*, IPA dan CSI didapatkan hasil *gap* sebesar -0,593 antara harapan dan persepsi mitra, menunjukkan bahwa XYZ belum memenuhi harapan layanan. IPA mengidentifikasi tujuh atribut yang perlu diperbaiki, sementara CSI mengungkap tingkat kepuasan mitra sebesar 73%, yang diang*gap* memprihatinkan. Untuk meningkatkan kepuasan, XYZ perlu memperpanjang waktu operasional, berkomitmen membantu mitra, membuat SOP inspeksi kendaraan, dan menambah fitur *live location* pada aplikasinya [5].

Berdasarkan hasil dan temuan dari penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini difokuskan pada pengembangan objek wisata kuliner dan taman bermain Pal 5 di Kecamatan Pontianak Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di objek wisata tersebut dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini akan membantu dalam mengidentifikasi dan menilai berbagai aspek pelayanan yang diang*gap* penting oleh pengunjung serta mengevaluasi kinerja aktual dari aspek-aspek tersebut.

Penelitian ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan di Wisata Kuliner Pal 5 dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret untuk tindakan perbaikan yang dapat diimplementasikan oleh pengelola objek wisata. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menghasilkan data dan temuan, tetapi juga untuk menyediakan solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengunjung secara keseluruhan.

Dampak dari penelitian ini diharapkan akan dirasakan dalam bentuk pengalaman wisata yang lebih baik dan mendukung pengembangan objek wisata kuliner dan taman bermain Pal 5. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi pada strategi

pemasaran dan manajemen yang lebih efektif, yang akan menarik lebih banyak pengunjung dan memberikan manfaat ekonomi yang lebih besar bagi komunitas lokal. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **"USULAN PERBAIKAN LAYANAN DI WISATA KULINER PAL 5 KECAMATAN PONTIANAK BARAT DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)"** dan diharapkan dapat memberikan wawasan serta rekomendasi yang signifikan untuk perbaikan kualitas layanan di objek wisata tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Terdapat beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijabarkan, yaitu banyaknya keluhan-keluhan pengunjung yang dapat dilihat pada *review* yang diberikan pengunjung pada *Google Maps* akan pelayanan yang diberikan tempat wisata kuliner pal 5 seperti pelayanan yang diterima kurang menyenangkan, respon staff yang lama maupun fasilitas yang kurang memadai seperti area yang panas saat siang hari dikarenakan kurangnya tempat berteduh, fasilitas yang kurang terawat serta terdapat beberapa keluhan tentang kebersihan area yang kurang terjaga. Hal tersebut menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu untuk memenuhi harapan dari pengunjung sehingga terjadi banyaknya keluhan yang serupa. Perbaikan dalam hal kualitas pelayanan perlu dilakukan dengan menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata kuliner pal 5 pada atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang pada penelitian ini, adapun tujuan dari penelitian ini, sebagi berikut:

1. Memperoleh kesenjangan kualitas pelayanan
2. Menentukan prioritas perbaikan pada atribut pelayanan
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Berdasarkan rumusan masalah diatas di dapatkan Batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan kuesioner *online* dengan responden pelanggan wisata Pal 5.

2. Respoonden penelitian merupakan masyarakat dengan rentang usia 17 tahun keatas.
3. Penelitian dan pengambilan data dilakukan September 2024 sampai dengan Januari 2025.

Adapun asumsi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Selama penelitian dilakukan tidak adanya perubahan kebijakan layanan
2. Responden memahami dengan baik kuesioner yang diajukan
3. Responden pernah berkunjung ke objek wisata pal 5

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan gambaran singkat mengenai penelitian yang akan dijabarkan ke dalam 5 (lima) bab. Adapun kelima bab tersebut terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Hasil dan Pembahasan, serta Bab V Penutup. Berikut ini adalah uraian gambaran pada masing-masing bab melalui sistematika penulisan yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bagian yang memuat latar belakang penelitian. Latar belakang tersebut menjabarkan mengenai permasalahan yang diteliti, urgensi dari permasalahan tersebut sehingga perlu untuk diberikan penyelesaian, serta metode penyelesaian yang tepat. Selain itu, bagian ini juga memuat perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan asumsi serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisikan landasan teori yang berkaitan untuk mendukung penelitian, penelitian terdahulu, dan posisi penelitian. Adapun landasan teori yang dibutuhkan meliputi pengertian pariwisata, konsep pengembangan wisata, unsur-unsur pariwisata, Faktor yang mempengaruhi pariwisata, kualitas pelayanan dalam pariwisata, populasi dan sampel, uji validitas dan uji reliabilitas, Metode *SERVQUAL* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian menjabarkan mengenai rancangan dan tahapan penelitian dengan bantuan diagaram alir yang tersusun secara sistematis. Bab ini juga memuat penentuan objek penelirian serta penentuan alat dan bahan yang diperlukan untuk mendukung berjalannya penelitian. Penelitian ini dimulai dengan

studi lapangan, pengumpulan studi literatur, penentuan rumusan masalah, penentuan tujuan penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan pembahasan, pemberian rekomendasi perbaikan, serta menjabarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pemberian saran bagi penelitian selanjutnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pengumpulan data hingga pengolahan dan analisa terhadap hasil yang diperoleh pada penelitian. Pengolahan data yang dilakukan berupa tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan wisata kuliner Pal 5 yang didapat dari perbandingan layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan menggunakan metode *SERVQUAL*. Selain itu, peneliti juga akan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kekurangan yang ditemukan pada kualitas pelayanan yang diberikan menggunakan metode IPA.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjabarkan kesimpulan-kesimpulan serta saran yang dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan dengan menjawab rumusan dari permasalahan yang ditetapkan. Kesimpulan merupakan jawaban dari permasalahan yang telah ditemukan jawabannya berdasarkan perhitungan menggunaka metode yang ada. Sedangkan saran merupakan bagian rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan dan dapat berguna bagi pihak pengelola wisata serta penelitian selanjutnya.