



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM PROSES
SERTIFIKASI HALAL DI LPPOM MUI DKI JAKARTA
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IPA* (Studi Kasus Untuk
Wilayah Jakarta Timur)**

LAPORAN SKRIPSI

Oky Wahyu Armadzan

41620110012

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM PROSES
SERTIFIKASI HALAL DI LPPOM MUI DKI JAKARTA
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IPA* (Studi Kasus Untuk
Wilayah Jakarta Timur)**

LAPORAN SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana**

Okky Wahyu Armadzan

41620110012

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Oky Wahyu Armadzan
NIM : 41620110012
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Proses Sertifikasi Halal Di LPPOM MUI DKI Jakarta Dengan Metode Servqual Dan IPA (Studi Kasus Untuk Wilayah Jakarta Timur)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 24 Juni 2024

UNIVERSIT
MERCU BUANA



Oky Wahyu Armadzan

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Oky Wahyu Armadzan
NIM : 41620110012
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Proses Sertifikasi Halal Di LPPOM MUI DKI Jakarta Dengan Metode Servqual Dan IPA (Studi Kasus Untuk Wilayah Jakarta Timur)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana/Strata I pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik / Program Sarjana Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Hayu Kartika, ST., MT. ()
NIDN : 0320128702
Ketua Penguji : Dr. Hasbullah, ST., MT ()
NIDN : 0315047301
Anggota Penguji : Puspita Dewi Widayat, ST., MT. ()
NIDN : 0324038203

Jakarta, 04 Juli 2024

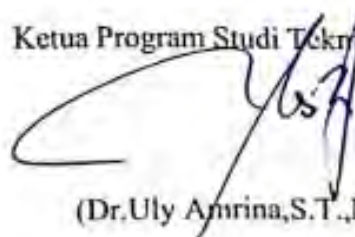
Mengetahui,

➤ Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Program Sarjana Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Ardiansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Program Sarjana.
3. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Bapak Muhammad Isa Lufti, S.T., MMT selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana
5. Ibu Hayu Kartika, ST. MT. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Hasbullah, ST., MT dan Ibu Puspita Dewi Widayat, ST, MT. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Bapak dan Ibu dosen program studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana untuk semua ilmu yang telah diberikan.
8. Bapak drg. H. Deden Edi Sutrisna, M.M. Selaku Direktur LPPOM MUI DKI Jakarta yang telah memberikan semua ilmu yang telah diberikan.
9. Bapak Dr. H. Arif Zulkifli Nasution, M.M., selaku Wakil Direktur Pelayanan Audit Halal LPPOM MUI DKI Jakarta yang telah mengarahkan dalam pelaksanaan penyusunan penelitian.

10. Kak Liya dan Kak Hafsah yang telah membantu dalam memudahkan akses pengumpulan data.
11. Teman-teman dari Program Studi Teknik Industri Angkatan 37 Pagi yang memberikan semangat dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang telah membantu dan memotivasi kepada penulis yang namanya tidak dapat dituliskan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 04 Juni 2024

Oky Wahyu Armadzan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Oky Wahyu Armadzan
NIM : 41620110012
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan
Dalam Proses Sertifikasi Halal Di
LPPOM MUI DKI Jakarta
Dengan Metode Servqual Dan
IPA (Studi Kasus Untuk Wilayah
Jakarta Timur)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Oky Wahyu Armadzan)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK	
KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian.....	6
1.5 Sistemika Penulisan	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Konsep dan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Jasa	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.5 Dimensi Layanan.....	10
2.1.6 Analisis <i>SERVQUAL</i>	11
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis</i>	13
2.1.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24

BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	30
3.4.1 Analisis Data	30
3.4.2 Analisis <i>Service Quality</i>	30
3.4.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	31
3.5 Langkah-Langkah Penelitian	33
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Pengumpulan Data	34
4.1.1 Kuesioner.....	34
4.1.2 Data Responden.....	34
4.2 Pengolahan Data	37
4.2.1 Uji Validitas.....	37
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	39
4.2.3 Metode <i>Service Quality</i>	40
4.2.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	43
4.3 Hasil.....	44
4.3.1 Analisis <i>Service Quality</i>	44
4.3.2 Analisis Diagram Kartesius.....	45
4.4 Pembahasan.....	47
4.4.1 <i>Variable Tangible</i>	47
4.4.2 <i>Variable Reliability</i>	48
4.4.3 <i>Variable Responsiveness</i>	49
4.4.4 <i>Variable Assurance</i>	50
4.4.5 <i>Variable Empathy</i>	51
BAB V	53
KESIMPULAN DAN SARAN	53
5. 1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
DAFTAR LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelaku Usaha di LPPOM MUI DKI Jakarta yang mengalami keterlambatan dalam penerbitan sertifikasi halal pada tahun 2023 di wilayah Jakarta Timur.....	2
Tabel 1. 2 Data UMKM dari Sudin PPKUKM Jakarta Timur pada tahun 2023	3
Tabel 1. 3 Pelaku Usaha wilayah Jakarta Timur yang mendaftarkan Sertifikasi Halal pada tahun 2023	3
Tabel 1. 4 Pelaku Usaha wilayah Jakarta Timur yang mendaftarkan Sertifikasi Halal pada tahun 2023 (Lanjutan)	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Nilai Kesenjangan	28
Tabel 4. 1 Data Nilai Harapan.....	35
Tabel 4. 2 Data Nilai Harapan (Lanjutan).....	36
Tabel 4. 3 Data Nilai Kepuasan	36
Tabel 4. 4 Data Nilai Kepuasan (Lanjutan)	37
Tabel 4. 5 Hasil uji valid dengan program SPSS 24.....	38
Tabel 4. 6 Hasil uji reliabilitas	39
Tabel 4. 7 hasil dari nilai harapan	40
Tabel 4. 8 hasil dari nilai harapan (Lanjutan)	41
Tabel 4. 9 Hasil Dari Nilai Kepuasan	41
Tabel 4. 10 Hasil Dari Nilai Kepuasan (Lanjutan)	42
Tabel 4. 11 Nilai Kesenjangan	42
Tabel 4. 12 Nilai Kesenjangan (Lanjutan)	43
Tabel 4. 13 Pengukuran Tingkat Kesesuaian	44
Tabel 4. 14 Variable Tangible.....	47
Tabel 4. 15 Variable Tangible (Lanjutan).....	48
Tabel 4. 16 Variable Reliability	48
Tabel 4. 17 Variable Reliability (Lanjutan)	49

Tabel 4. 18 Variable Responsiveness.....	49
Tabel 4. 19 Variable Responsiveness (Lanjutan).....	50
Tabel 4. 20 Variable Assurance	50
Tabel 4. 21 Variable Assurance (Lanjutan)	51
Tabel 4. 22 Variable Empathy	52



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis.....	15
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3. 1 Langkah-langkah Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	45



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	59
Lampiran 2. Hasil Kuesioner	70
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara	97
Lampiran 4. r Product Moment.....	100



UNIVERSITAS
MERCU BUANA