

ABSTRAK

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)
Pembimbing : Hayu Kartika, ST. MT.

Kehalalan suatu produk saat ini menjadi kebutuhan wajib terutama konsumen Muslim. Hal ini disebabkan tingkat kepedulian konsumen Muslim akan pentingnya kehalalan suatu produk semakin meningkat. LPPOM MUI DKI Jakarta selaku Lembaga Pemeriksa Halal dan bekerja sama dengan BPJPH dalam menerbitkan sertifikat halal, memiliki kendala yaitu kurangnya minat pelanggan dalam mendaftar sertifikasi halal. Pada table bulanan di tahun 2023 dari bulan Januari sampai Desember yang belum mencapai target sebanyak 4 kali, sehingga peneliti melakukan penelitian yang bertujuan untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kinerja dari pihak LPPOM MUI DKI Jakarta terhadap harapan pelanggan yang berada di Jakarta Timur dan menentukan tingkat kepuasan pelanggan di LPPOM MUI DKI Jakarta terhadap Pelaku Usaha yang berada di Jakarta Timur. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 48 orang dan menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian ini menentukan bahwa atribut-atribut dari lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari peneliti berdasarkan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena karena tingkat kepuasan dan harapan/kepentingan tinggi sehingga atribut ini harus dipertahankan yaitu terdapat di kuadran 2 .

Kata Kunci : LPPOM MUI DKI Jakarta, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, Kuadran 2

ABSTRACT

Name : Oky Wahyu Armadzan
NIM : 41620110012
Study Program : Industrial Engineering
Title Thesis : Analysis Of Customer Satisfaction In The Halal Certification Process At LPPOM MUI DKI Jakarta Using The Servqual And IPA Method (Case Study For The East Jakarta Area)
Counsellor : Hayu Kartika, ST. MT.

The halalness of a product is currently a mandatory need, especially for Muslim consumers. This is because the level of concern of Muslim consumers about the importance of halal of a product is increasing. LPPOM MUI DKI Jakarta as a Halal Inspection Institution and in collaboration with BPJPH in issuing halal certificates, has an obstacle, namely a lack of customer interest in registering for halal certification. In the monthly table in 2023 from January to December which has not reached the target 4 times, so the researcher conducted a study that aims to determine the quality of service provided by the performance of LPPOM MUI DKI Jakarta towards the expectations of customers in East Jakarta and determine the level of customer satisfaction at LPPOM MUI DKI Jakarta for business actors located in East Jakarta. The number of samples in this study was 48 people and used the Service Quality and Importance Performance Analysis methods. The results of this study determine that attributes from five dimensions affect customer satisfaction. The conclusion of the researcher based on the results of the analysis above can be concluded that the factors that greatly affect customer satisfaction are because of the high level of satisfaction and expectations/interests so that this attribute must be maintained, which is found in quadrant 2.

Kata Kunci : LPPOM MUI DKI Jakarta, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, quadrant 2