TESIS

IMPLEMENTASI SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN SERTIFIKASI HALAL LPPOM MUI JAWA TIMUR

Oleh:
ABD. SYAKUR
NIM. 23.111.004

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PEMINATAN MANAJEMEN INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
AGUSTUS
2025

TESIS

IMPLEMENTASI SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN SERTIFIKASI HALAL LPPOM MUI JAWA TIMUR

Diajukan kepada
Institut Teknologi Nasional Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Magister Teknik Industri
Peminatan Manajemen Industri

oleh:
ABD. SYAKUR
NIM. 23.111.004

PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
AGUSTUS
2025

Tesis oleh **(Abd. Syakur) (23111004)**, ini telah diperiksa dan disetujui dalam ujian.

Malang, 29 Agustus 2025

Disetujui Oleh :

Dosen pembimbing I,	**Dosen pembimbing II,**
Prof. Dr. Julianus Hutabarat, M.SIE	**Dr. Renny Septiari, S.T., M.T.**
NIP.Y. 1018500094	**NIP. P. 1031300468**

Mengetahui:
Institut Teknologi Nasional Malang
Program Pascasarjana

PPs ITN Malang	**Magister Teknik Industri**
Direktur,	**Ketua Prodi Teknik Industri S-2**
Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, M.T.	**Dr. Renny Septiari, S.T., M.T.**
NIP.Y. 1018700153	**NIP.P. 1031300468**

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

BERITA ACARA UJIAN TESIS

PROGRAM STUDI: MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

Nama : Abd. Syakur

NIM : 23111004

JURUSAN : MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PEMINATAN : MANAJEMEN INDUSTRI

JUDUL : IMPLEMENTASI SERVICE QUALITY (SQ) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN SERTIFIKASI HALAL LPPOM MUI JAWA TIMUR

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Tesis Jenjang Program Studi Pascasarjana Magister Teknik (S2)

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 29 Agustus 2025

Dengan Nilai :

PANITIA UJIAN TESIS

KETUA

Prof. Dr. Julianus Hutabarat, M.SIE
NIP.Y. 1018500094

SEKRETARIS

Dr. Renny Septiari, S.T., M.T.
NIP.P. 1031300468

Penguji I,

Dr. Dimas Indra Laksmana, ST.,MT
NIP.P. 1031500481

Penguji II,

Dr. Ellysa Nursanti, S.T., M.T.
NIP.Y. 1030000357

PERNYATAAN
ORISINALITAS TESIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang diacu dalam tesis ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Malang, 29 Agustus 2025



Abd. Syakur
NIM. 23111004

ABSTRAK

Abd. Syakur, 2025, *Implementasi Service Quality (SQ) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Sertifikasi Halal LPPOM MUI Jawa Timur.* Tesis, Program Studi Teknik Industri, Program Pascasarjana ITN Malang, Pembimbing: (I) Prof. Dr. Julianus Hutabarat, M.SIE, (II) Dr. Renny Septiari, ST., MT.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di LPPOM MUI Jawa Timur, dengan menggunakan pendekatan *SERVQUAL* untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Metode penelitian yang digunakan adalah Diskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui ***s**urvey, Focus Group Discussion* (FGD), dan observasi terhadap 185 responden yang merupakan pengguna layanan sertifikasi halal LPPOM MUI Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap signifikan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Dimensi yang memiliki gap terbesar adalah Keandalan dan *Tangibles*, sementara *Empathy* memiliki gap yang paling kecil. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar LPPOM MUI Jawa Timur melakukan perbaikan pada fasilitas fisik, mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan kecepatan respons terhadap keluhan, serta memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai prosedur sertifikasi halal. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan teori kualitas pelayanan di lembaga sertifikasi halal dan dapat dijadikan dasar untuk kebijakan perbaikan kualitas layanan di masa depan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Kepuasan Pelanggan, LPPOM MUI, Sertifikasi Halal.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at LPPOM MUI East Java, using the SERVQUAL approach to measure five dimensions of service quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research method used is quantitative, with data collection techniques through surveys, Focus Group Discussions (FGD), and observations of 185 respondents who are users of halal certification services at LPPOM MUI East Java. The results show that there is a significant gap between customer expectations and the reality of the service they receive in every dimension of service quality. The dimensions with the largest gap are Reliability and Tangibles, while Empathy has the smallest gap. Based on these findings, it is recommended that LPPOM MUI East Java improve its physical facilities, speed up service time, enhance response times to complaints, and provide more detailed explanations regarding the halal certification procedure. This research contributes to the development of service quality theory in halal certification institutions and can serve as a foundation for future service quality improvement policies.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, Customer Satisfaction, LPPOM MUI, Halal Certification.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang berjudul "*Implementasi Service Quality (SQ) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Sertifikasi Halal Lppom MUI Jawa Timur.*".

Tesis ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, Istri Tercinta dan anak tercinta *Bricikela*, sebagai ungkapan rasa syukur atas segala doa dan dukungan terbaik selama penulis menyelesaikan masa studi di Institut Teknologi Nasional Malang.

Pada kesempatan ini, penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Awan Uji Krismanto, ST., MT., Ph. D, selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT, selaku Direktur Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Bapak Prof. Dr. Julianus Hutabarat, M.SIE, selaku dosen pembimbing I.
4. Ibu Dr. Renny Septiari, ST., MT, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Institut Teknologi Nasional Malang, sekaligus selaku dosen pembimbing II.
5. Ibu Prof. Dewi Melani Hariyadi, M.Farm., Ph.D selaku Direktur LPPOM-MUI Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penlitian.
6. Bapak/Ibu dosen, staff akademik, rekan-rekan mahasiswa dan semua pihak yang turut membantu penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak guna menyempurnakan tesis ini.

Malang, 29 Agustus 2025

Abd. Syakur

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PENGESAHAN
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS i
ABSTRAK ii
ABSTRACT iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 2
1.3 Batasan Masalah 6
1.4 Rumusan Masalah 6
1.5 Tujuan Penelitian 7
1.6 Manfaat Penelitian 7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Kualitas Pelayanan *Service Quality (SERVQUAL)* 9
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan 12
2.3 Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Sertifikasi Halal LPPOM MUI Jawa Timur 14
2.4 Penyelenggaraan Pelayanan Sertifikasi Halal LPPOM MUI 16
2.5 Harapan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan Sertifikasi Halal 17
2.6 Model Pengukuran Mutu Pelayanan Sertifikasi Halal 19
2.7 Dimensi Servqual dalam Pengukuran Mutu Pelayanan Sertifikasi Halal 21
2.8 Proses dan Tahapan Kualitas Pelayanan Sertifikasi Halal 23

2.9 Metode *SERVQUAL* 25
2.10 Pengukuran Gap 32
2.11 Penelitian Terdahulu 34

BAB 3 METODE PENELITIAN 39
3.1 Rancangan Penelitian 39
3.2 Populasi dan Sampel 40
3.3 Instrumen Penelitian 43
3.4 Pengumppulan Data 49
3.5 Analisis Data 50

BAB 4 PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54
4.1 Analisis Deskriptif Responden 54
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 58
4.3 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 62
4.4 Deskripsi *Service Quality Attribute* 66
4.4.1 *Physical facilities, process and procedures* (Fasilitas Fisik, Proses, dan Prosedur) 66
4.4.2 *People's Behaviour and Conviviality* (Tingkah Laku dan Keramahan Orang) dalam LPPOM MUI Jatim .. 72
4.4.3 *Penilaian* Profesional dalam LPPOM MUI Jatim 78
4.5 Pembahasan 84
4.5.1 Perhitungan Harapan Kualitas Pelayanan LPPOM-MUI Jatim 84
4.5.2 Perhitungan Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi *SERVQUAL* . 87
4.5.3 Pengaruh Keadaan Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Manajemen LPPOM-MUI Jatim 90
4.5.4 Pengaruh Keandalan terhadap Kualitas Pelayanan 95
4.5.5 Pengaruh Ketanggapan terhadap Kualitas Pelayanan Manajemen LPPOM MUI Jatim 99
4.5.6 Pengaruh Jaminan terhadap Kualitas Pelayanan Manajemen LPPOM MUI Jatim 105

4.5.7 Kualitas Pelayanan Manajemen LPPOM-MUI Jatim Berdasarkan Metode *Servqual* 108
4.6 Usulan Perbaikan 111
4.7 Implikasi Usulan Perbaikan 113

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN..... 117
5.1 Kesimpulan 117
5.2 Saran..... 120

Daftar Pustaka 123
Lampiran 129

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1.1. Data keluhan pengajuan sertifikasi halal dalam 1 tahun 3
1.2. Data omset pengajuan sertifikasi halal selama 3 tahun terakhir 4
2.1 Research Gap Penelitian Terdahulu 36
3.1 Populasi penelitian 40
3.2 Variabel yang Diukur 45
3.3. Instrumen Survey 46
4.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin 55
4.2. Responden berdasarkan Umur 56
4.3. Responden berdasarkan Pendidikan..... 57
4.4. Responden berdasarkan Status Pengguna Sertifikasi Halal 58
4.5. Interval Skala 59
4.6. Jawaban Responden untuk Variabel *Service Quality* (SQ)..... 59
4.7. Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 61
4.8. Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas LPPOM MUI 70
4.9. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Keramahan LPPOM MUI 74
4.10. Distribusi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layana LPPOM MUI 82
4.11. Nilai Perhitungan Gap terhadap Pernyataan Kualitas Pelayanan LPPOM MUI Jawa Timur 87
4.12. Nilai Rata – Rata Gap Dimensi *SERVQUAL* 89

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

2.1. Model SERVQUAL 26

3.1. Variabel penelitian 53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. Kuesioner 130
2. Distribusi Jawaban Responden 135
3. Presentase Rerata Jawaban Responden 140
4. Distribusi nilai Harapan Variabel SQ 146