BAB IV

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Implementasi Service Quality (SQ) untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Sertifikasi Halal LPPOM MUI Jawa Timur. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 185 responden di Provinsi Jawa Timur. Data deskriptif yang diperoleh digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang terkait dengan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan status pengguna sertifikasi halal, yang penting untuk memahami konteks dari hasil penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan sertifikasi halal yang diberikan oleh LPPOM MUI.

4.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki, dengan jumlah 93 orang (50,3%), sedangkan perempuan berjumlah 92 orang (49,7%). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat keseimbangan jumlah responden antara laki-laki dan perempuan dalam penelitian ini.

Tabel 4.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	93	50,3
Perempuan	92	49,7
Jumlah	185	100

Sumber: Data Diolah (2025)

4.1.2 Umur

Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden berusia kurang dari 25 tahun, dengan jumlah 66 orang (35,7%). Responden yang berusia 26-30 tahun berjumlah 60 orang (32,4%), sedangkan responden berusia 31-35 tahun sebanyak 32 orang (17,3%), dan lebih dari 35 tahun sebanyak 27 orang (14,6%). Mayoritas responden berada pada usia muda, yang dapat menggambarkan bahwa sertifikasi halal LPPOM MUI banyak digunakan oleh kelompok usia muda, baik dari kalangan mahasiswa maupun profesional muda.

Tabel 4.2. Responden berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 25 tahun	66	35,7
26 – 30 tahun	60	32,4
31 – 35 tahun	32	17,3
> 35 tahun	27	14,6
Jumlah	185	100

Sumber: Data Diolah (2025)

4.1.3 Pendidikan

Data menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/K, sebanyak 81 orang (43,8%). Responden yang memiliki pendidikan S1 dan S2 masing-masing sebanyak 41 orang (22,2%), sedangkan responden yang memiliki pendidikan S3 sebanyak 20 orang (10,8%), dan yang memiliki pendidikan D3 sebanyak 2 orang (1,1%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna layanan sertifikasi halal adalah mereka yang memiliki pendidikan menengah hingga perguruan tinggi, dengan dominasi pada pendidikan SMA/K.

Tabel 4.3. Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA/K	81	43,8
D3	2	1,1
S1	41	22,2
S2	41	22,2
S3	20	10,8
Jumlah	185	100

Sumber: Data Diolah (2025)

4.1.4 Status Pengguna Sertifikasi Halal

Distribusi status pengguna sertifikasi halal menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah karyawan, dengan jumlah 54 orang (29,2%). Responden yang berstatus sebagai pengusaha berjumlah 120 orang (64,9%), sementara pengguna luar hanya berjumlah 11 orang (5,9%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan sertifikasi halal LPPOM MUI berasal dari kalangan pengusaha dan karyawan, yang mencerminkan berbagai sektor yang menggunakan layanan ini, baik di sektor industri maupun individu yang membutuhkan sertifikasi halal untuk produk mereka.

Tabel 4.4. Responden berdasarkan Status Pengguna Sertifikasi Halal

Status Pengguna Sertifikasi Halal	Jumlah	Persentase (%)
Karyawan	54	29,2
Pengusaha	120	64,9
Pengguna Luar	11	5,9
Jumlah	185	100

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif responden, mayoritas responden adalah pengusaha dengan usia kurang dari 25 tahun dan sebagian besar memiliki pendidikan SMA/K. Selain itu, responden terbagi hampir seimbang antara laki-laki dan perempuan. Data ini memberikan gambaran bahwa sertifikasi halal LPPOM MUI banyak digunakan oleh kelompok pengusaha dan karyawan, serta individu muda yang membutuhkan sertifikasi halal untuk produk mereka. Informasi demografis ini penting untuk memahami bagaimana berbagai kelompok pelanggan merespons layanan yang diberikan dan dapat dijadikan dasar untuk analisis lebih lanjut mengenai kepuasan pelanggan terhadap *Service Quality (SQ)* dalam konteks sertifikasi halal LPPOM MUI. Data ini akan membantu peneliti dalam menginterpretasikan hasil temuan dan memberikan wawasan yang lebih mendalam dalam merumuskan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan sertifikasi halal.

4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Deskriptif variabel ini berguna untuk mengetahui kategori jawaban responden dari tiap variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan variabel *Service Qulity (SQ)* dan Kualitas Pelayanan. Berikut ini adalah pengelompokkan kategori berdasarkan nilai rata-rata.

Tabel 4.5. Interval Skala

Interval	**Keterangan**
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah
1,80 s/d 2,59	Rendah
2,60 s/d 3,39	Cukup Tinggi
3,40 s/d 4,19	Tinggi
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi

Data Diolah (2025)

4.2.1 Service Quality (SQ)

Berdasarkan data yang diberikan pada table dibawah ini, variabel SQ memiliki nilai rata-rata 4,05 yang menunjukkan bahwa jawaban responden pada variabel ini termasuk dalam kategori Tinggi. Di bawah ini adalah tabel yang menyajikan 20 butir pertanyaan untuk variabel SQ yang telah disesuaikan.

Tabel 4.6. Jawaban Responden untuk Variabel *Service Quality* (SQ)

No.	Pernyataan	Rata-Rata	Kategori
1	SQ1.1	4,35	Sangat Tinggi
2	SQ1.2	4,24	Sangat Tinggi
3	SQ1.3	4,08	Tinggi
4	SQ1.4	4,17	Tinggi
5	SQ1.5	4,06	Tinggi
6	SQ1.6	4,01	Tinggi
7	SQ1.7	4,02	Tinggi
8	SQ1.8	3,98	Tinggi
9	SQ1.9	3,89	Tinggi
10	SQ1.10	3,87	Tinggi
11	SQ1.11	3,97	Tinggi
12	SQ1.12	4,03	Tinggi
13	SQ1.13	4,01	Tinggi

No.	Pernyataan	Rata-Rata	Kategori
14	SQ1.14	3,99	Tinggi
15	SQ1.15	4,05	Tinggi
16	SQ1.16	4,10	Tinggi
17	SQ1.17	4,08	Tinggi
18	SQ1.18	4,12	Tinggi
19	SQ1.19	4,09	Tinggi
20	SQ1.20	4,15	Tinggi
Rata-Rata Keseluruhan		4,05	Tinggi

Sumber: Data Diolah (2025)

4.2.2 Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan data yang diberikan pada table dibawah ini variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai rata-rata 4,55, yang menunjukkan bahwa jawaban responden pada variabel ini termasuk dalam kategori Sangat Tinggi. Di bawah ini adalah tabel yang menyajikan 20 butir pertanyaan untuk variabel Kepuasan Pelanggan yang telah disesuaikan.

Tabel 4.7. Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	Rata-Rata	Kategori
1	Y1.1	4,61	Sangat Tinggi
2	Y1.2	4,50	Sangat Tinggi

No.	Pernyataan	Rata-Rata	Kategori
3	Y1.3	4,38	Sangat Tinggi
4	Y1.4	4,61	Sangat Tinggi
5	Y1.5	4,65	Sangat Tinggi
6	Y1.6	4,56	Sangat Tinggi
7	Y1.7	4,56	Sangat Tinggi
8	Y1.8	4,48	Sangat Tinggi
9	Y1.9	4,60	Sangat Tinggi
10	Y1.10	4,58	Sangat Tinggi
11	Y1.11	4,54	Sangat Tinggi
12	Y1.12	4,61	Sangat Tinggi
13	Y1.13	4,57	Sangat Tinggi
14	Y1.14	4,59	Sangat Tinggi
15	Y1.15	4,62	Sangat Tinggi
16	Y1.16	4,55	Sangat Tinggi
17	Y1.17	4,56	Sangat Tinggi
18	Y1.18	4,58	Sangat Tinggi
19	Y1.19	4,56	Sangat Tinggi
20	Y1.20	4,60	Sangat Tinggi
Rata-Rata Keseluruhan		4,55	Sangat Tinggi

Sumber: Data Diolah (2025)

Variabel *Service Quality (SQ)* memiliki nilai rata-rata 4,05, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh LPPOM MUI berada pada kategori Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden

merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh LPPOM MUI, meskipun ada beberapa pernyataan yang dapat ditingkatkan lebih lanjut, seperti X1.10.

Variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai rata-rata 4,55, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan sertifikasi halal yang diberikan oleh LPPOM MUI. Hasil ini mencerminkan bahwa pelanggan merasa sangat puas dengan layanan yang mereka terima, meskipun ada pernyataan Y1.3 dengan nilai rata-rata terendah 4,38, namun masih dalam kategori Sangat Tinggi.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa LPPOM MUI sudah sangat baik dalam memberikan layanan, tetapi ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut pada beberapa dimensi untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan.

4.3 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di LPPOM MUI Jawa Timur, yang terletak di Surabaya, ibu kota Provinsi Jawa Timur. Sebagai salah satu lembaga yang berada di bawah naungan Majelis Ulama Indonesia (MUI), LPPOM MUI memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa produk-produk yang beredar di Indonesia, terutama produk pangan, obat-obatan, kosmetika, dan produk lainnya, memenuhi standar halal yang ditetapkan oleh syariat Islam.

LPPOM MUI Jawa Timur menjadi pusat sertifikasi halal yang melayani berbagai industri, mulai dari produsen makanan dan minuman, kosmetika, hingga produk farmasi, yang ingin memastikan bahwa produk mereka sesuai dengan ketentuan hukum Islam. Di sini, produk-produk tersebut diuji untuk memastikan kehalalannya, baik dari sisi bahan baku, proses produksi, hingga distribusinya. Proses sertifikasi halal yang dilakukan di LPPOM MUI Jawa Timur sangat krusial, mengingat banyaknya produk yang beredar di pasar, baik untuk konsumsi lokal maupun internasional.

LPPOM MUI Jawa Timur berada dilokasi yang sangat strategis, yakni di Surabaya yang merupakan pusat ekonomi terbesar di Indonesia bagian timur.

Fasilitas LPPOM MUI dilengkapi dengan laboratorium modern dan ruang administrasi yang memadai. Lingkungan sekitar kantor juga nyaman dan mudah diakses, baik bagi pengunjung maupun pemohon sertifikasi halal. Akses transportasi yang mudah, baik menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum, memberikan kenyamanan bagi pelanggan yang datang untuk mengajukan sertifikasi.

Fasilitas penunjang lainnya seperti ruang konsultasi dan kegiatan pelatihan juga disediakan oleh LPPOM MUI Jawa Timur untuk memfasilitasi pemahaman lebih lanjut tentang sertifikasi halal. Pelatihan ini membantu para pelaku industri untuk mengetahui lebih dalam mengenai prosedur dan persyaratan sertifikasi halal, yang tentunya berdampak pada persepsi dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Dengan lokasi yang strategis, fasilitas yang memadai, serta aksesibilitas yang mudah, LPPOM MUI Jawa Timur berperan sebagai lembaga yang tidak hanya penting dalam memberikan sertifikasi halal, tetapi juga dalam membangun kepercayaan masyarakat dan produsen terhadap kualitas produk yang memenuhi standar halal. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat terus ditingkatkan dalam proses sertifikasi halal, guna memastikan layanan yang optimal bagi masyarakat.

4.3.1 Profil LPPOM MUI Jawa Timur

4.3.1.1 Sejarah LPPOM MUI

Dikutip dari laman https://halalmui.org/ Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika MUI (LPPOM MUI) didirikan pada 6 Januari 1989 sebagai respons terhadap isu kontaminasi produk dengan bahan turunan babi yang merebak pada waktu itu. Pemerintah Indonesia memberikan mandat kepada Majelis Ulama Indonesia (MUI) untuk aktif meredam isu tersebut, dengan bekerja sama dengan Institut Pertanian Bogor (IPB) untuk mendirikan LPPOM MUI. Sejak saat itu, LPPOM MUI berperan sebagai lembaga yang memastikan kehalalan produk-produk

yang beredar di masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan pangan, obat-obatan, dan kosmetika.

Pada tahun 1991, LPPOM MUI memulai peranannya sebagai lembaga sertifikasi halal pertama di Indonesia dan menerbitkan sertifikat halal pertamanya. Keberadaan sertifikasi halal ini disambut positif oleh para pelaku usaha yang ingin menjamin kehalalan produk mereka. Sertifikasi halal tidak hanya memberikan rasa aman bagi konsumen Muslim, tetapi juga menjadi nilai tambah yang meningkatkan daya saing produk di pasar.

Seiring waktu, kebutuhan akan sertifikasi halal semakin berkembang, baik di dalam negeri maupun internasional. Pada 1995 untuk memperluas jangkauan layanan dan memudahkan pelaku usaha mendapatkan sertifikasi halal, LPPOM MUI membuka kantor cabang pertama. Saat ini, LPPOM MUI telah memiliki 34 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, memungkinkan pelaku usaha mikro, kecil, dan besar untuk lebih mudah mengakses layanan sertifikasi halal.

Pada 1999, di bawah kepemimpinan Prof. Dr. Hj. Aisjah Girindra, LPPOM MUI menjadi pelopor dalam pendirian World Halal Council (WHC) di Jakarta. WHC berperan untuk menstandarisasi sertifikasi halal serta akreditasi lembaga sertifikasi halal di seluruh dunia. Selain itu, LPPOM MUI juga membentuk World Halal Food Council, yang fokus pada produk makanan halal untuk mendukung perkembangan pasar global halal.

Menanggapi semakin meningkatnya kebutuhan akan sertifikasi halal di luar negeri, pada 2011, LPPOM MUI membuka kantor perwakilan pertamanya di Shanghai, Tiongkok, untuk memfasilitasi pelaku usaha di negara tersebut yang ingin memasarkan produk halal mereka di pasar global.

Pada tahun 2012, LPPOM MUI meluncurkan standar sistem jaminan halal HAS 23000, yang menjadikan LPPOM MUI sebagai lembaga sertifikasi halal pertama di dunia yang mempersyaratkan penerapan sistem jaminan halal dalam proses sertifikasi. Standar ini kini diadopsi oleh banyak lembaga sertifikasi halal internasional sebagai pedoman untuk menerbitkan sertifikat halal. LPPOM MUI

juga mengembangkan sistem registrasi online CEROL pada tahun yang sama untuk mempermudah proses pendaftaran sertifikasi halal.

Sebagai upaya untuk mendukung keakuratan dan keberlanjutan sertifikasi halal, Laboratorium Halal LPPOM MUI didirikan pada 2014 untuk menguji kandungan bahan-bahan yang dapat mempengaruhi status kehalalan produk, seperti bahan turunan babi, etanol, dan kandungan bahan lainnya dalam produk kosmetik. Laboratorium ini kini tidak hanya melayani pengujian kehalalan produk, tetapi juga pengujian terkait aspek keamanan produk.

Antara 2015 hingga 2017, LPPOM MUI terus memperluas jangkauan internasionalnya dengan membuka kantor perwakilan di Korea dan Taiwan, untuk melayani permintaan sertifikasi halal dari pelaku usaha di negara-negara tersebut. Pada 2018 dan 2019, LPPOM MUI menghadapi tantangan baru di pasar internasional, di mana beberapa negara, seperti Uni Emirat Arab, Arab Saud, dan Turki, mempersyaratkan akreditasi lembaga sertifikasi halal untuk pengakuan sertifikat halal yang diterbitkan. Untuk menjawab tantangan tersebut, LPPOM MUI berhasil memperoleh akreditasi ISO/IEC 17065:2012 serta UAE.S 2055:2 2016. Ini menjadikan LPPOM MUI sebagai lembaga sertifikasi halal pertama di Indonesia yang diakui secara internasional, dengan dokumen sertifikasi yang diterima di seluruh dunia.

Puncak perjalanan LPPOM MUI dalam memperkuat jaminan halal produk di Indonesia terjadi pada 2014, ketika diterbitkannya Undang-Undang No. 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal. Dalam undang-undang ini, LPPOM MUI diakui sebagai Lembaga Pemeriksa Halal pertama di Indonesia, dengan peran yang semakin penting dalam memastikan kehalalan produk yang beredar di pasar.

LPPOM MUI telah menjadi lembaga yang tidak hanya memastikan kehalalan produk di Indonesia, tetapi juga diakui di dunia internasional. Dengan pengalaman lebih dari 30 tahun, LPPOM MUI terus berinovasi dalam memberikan layanan sertifikasi halal yang profesional, akurat, dan terpercaya, serta berperan aktif dalam mendorong pasar global untuk lebih mengutamakan produk halal yang berkualitas.

4.3.1.2 Motto LPH LPPOM MUI

Mottoo LPPOM MUI adalah IHSAN dimana (Integritas, Handal, Sinergi, Antusias Berinovasi, Nomor satukan pelanggan).

1. Integritas: Berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh nilai-nilai islami, kode etik dan pertaturan Lembaga serta perundangan yang berlaku.
2. Handal: Bekerja ceerdas,tuntas dan berkualitas berlandaskan pengetahuan dan keterampilan yang relevan disertai komitmen dan rasa tanggung jawab.
3. Sinergi: Mengutamakan komunikasi dua arah dan saling percaya terhadap kemempuan dan potensi orang lain serta selalu siap untuk bekerja sama untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.
4. Antusias Berinovasi: Senantiasa mencari peluang untuk melakukan perbaikan di segala bidang untuk kemajuan unit kerja dan lembaga.
5. Nomor Satukan Pelanggan: Memberikan layanan unggul yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (internal & eksternal) dengan akurat, cepat dan tulus.

4.3.1.3 Visi dan Misi LPPOM MUI

VISI:

"Terdepan dalam Solusi Jaminan Halal"

Sebagai perintis sertifikasi halal di Indonesia, LPPOM MUI berkehendak untuk mempertahankan posisinya sebagai lembaga penjamin halal terdepan yang menjadi mitra utama industri halal nasional dan internasional..

MISI LPPOM MUI:

Menyediakan layanan pemeriksaan dan pengujian produk halal berstandar internasional yang memberikan nilai tambah bagi dunia usaha & pemangku kepentingan lainnya melalui layanan unggul, hubungan kemitraan saling menguntungkan, sumber daya insani berkompetensi tinggi dan inovasi berkelanjutan. Mengembangkan Standar Sertifikasi Halal yang menjadi acuan komunitas halal nasional dan internasional.

4.4 Deskripsi Service Quality Attribute

4.4.1 *Physical facilities, process and procedures* (Fasilitas Fisik, Proses, dan Prosedur)

Fasilitas fisik yang disediakan oleh LPPOM MUI memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pelanggan selama proses sertifikasi halal. Sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kehalalan produk yang beredar di pasar, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh aspek-aspek fisik dari tempat layanan. Fasilitas ini tidak hanya mencakup kebersihan dan kerapian ruang, tetapi juga berbagai fasilitas yang mendukung kelancaran pelayanan, seperti ruang konsultasi, ruang tunggu, laboratorium, dan peralatan yang digunakan dalam pengujian. Berdasarkan Focus Group Discussion (FGD), observasi langsung, dan hasil survey yang dilakukan dengan pelanggan, berbagai temuan terkait fasilitas fisik yang ada di LPPOM MUI menunjukkan kualitas yang sangat baik dan memberi dampak positif terhadap pengalaman pelanggan.

Salah satu temuan penting dari FGD adalah keberadaan ruang konsultasi di LPPOM MUI, yang dirancang dengan sangat profesional dan nyaman. Dalam diskusi, pelanggan mengungkapkan bahwa ruang tersebut tidak hanya didesain untuk mendukung komunikasi yang efektif, tetapi juga untuk menciptakan suasana yang memungkinkan interaksi yang terbuka dan transparan. Sebagai contoh, salah seorang peserta FGD mengatakan:

> "*Keberadaan ruang konsultasi yang terpisah dari area utama kantor membuat pelanggan merasa lebih privasi dan dihargai dalam setiap percakapan.*"

Pernyataan ini mengungkapkan bahwa desain ruang konsultasi tidak hanya memperhatikan estetika dan kenyamanan, tetapi juga aspek privasi dan keamanan pelanggan dalam mengakses informasi yang sangat penting terkait sertifikasi halal. Pelanggan dalam FGD juga menyampaikan bahwa:

> *"kenyamanan ruang pelayanan sangat memengaruhi kualitas pelayanan"*

Sebagai tambahan, seorang pelanggan berkomentar,

"Dengan adanya ruang yang bersih, rapi, dan terorganisir, saya merasa bahwa LPPOM MUI sangat memperhatikan detail untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan. Pelanggan merasa dihargai ketika staf LPPOM MUI memberikan perhatian penuh dalam melayani setiap pertanyaan atau klarifikasi terkait proses sertifikasi halal yang mereka ajukan."

Dengan ruang yang nyaman, pelanggan merasa lebih relaks dan dapat lebih mudah memahami informasi yang diberikan, yang tentu saja membantu mereka dalam pengambilan keputusan terkait sertifikasi produk mereka. Selain ruang konsultasi, kebersihan dan keteraturan di seluruh area kantor LPPOM MUI Jawa Timur juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kesan pertama pelanggan terhadap lembaga ini. Hasil observasi langsung menunjukkan bahwa kebersihan yang terjaga dengan baik mencerminkan profesionalisme dan komitmen terhadap standar kualitas yang tinggi. Sebagai salah satu peserta FGD menambahkan:

"Setiap sudut kantor terlihat rapi, mulai dari ruang tunggu yang terorganisir dengan baik, ruang kerja yang bebas dari kekacauan, hingga perlengkapan yang digunakan oleh staf yang selalu dalam kondisi terawat dan teratur."

Hal ini memberikan kesan positif kepada pelanggan, yang merasa bahwa lembaga ini mengutamakan detailing dalam menjaga lingkungan kerja yang bersih dan nyaman. Keberhasilan LPPOM MUI dalam menjaga kebersihan tidak hanya menciptakan suasana yang nyaman tetapi juga memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Dalam survey, sebagian besar pelanggan mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih percaya diri dan yakin dengan kualitas layanan yang diberikan karena mereka melihat bahwa kebersihan dan ketertiban kantor dijaga dengan sangat baik.

Salah satu fasilitas fisik yang paling mendapat perhatian dalam FGD adalah keberadaan laboratorium halal yang dimiliki oleh LPPOM MUI. Laboratorium ini dilengkapi dengan peralatan pengujian modern yang digunakan untuk memastikan bahwa bahan baku dan produk yang diajukan untuk sertifikasi halal telah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pelanggan sangat mengapresiasi keberadaan laboratorium yang lengkap dengan peralatan canggih. Mereka merasa bahwa produk

mereka diuji dengan sangat teliti dan akurat. Sebagai salah satu peserta FGD menyatakan:

> *"Keberadaan laboratorium halal yang dilengkapi peralatan modern memberikan saya rasa aman. Saya yakin produk saya melalui pengujian yang sangat teliti dan akurat, yang memberikan saya keyakinan bahwa produk saya memenuhi syarat halal yang sah."*

Pelanggan juga merasa bahwa pengujian produk di laboratorium LPPOM MUI dilakukan tidak hanya secara teoritis tetapi juga melalui pengujian praktis yang cermat dan transparan. Hal ini meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap LPPOM MUI sebagai lembaga yang benar-benar mengutamakan kualitas dan ketelitian dalam setiap aspek sertifikasi halal. Survey menunjukkan bahwa 89% responden merasa yakin dengan kualitas pengujian yang dilakukan di laboratorium LPPOM MUI, menambah keyakinan bahwa produk mereka telah melalui serangkaian tes yang ketat untuk memastikan kehalalan.

Selain fasilitas fisik yang ada di kantor dan laboratorium, aksesibilitas ke kantor LPPOM MUI juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan mereka. Berdasarkan observasi, lokasi kantor LPPOM MUI sangat strategis dan mudah dijangkau dari berbagai titik. Dengan akses transportasi yang mudah, pelanggan merasa lebih praktis dalam mengakses layanan sertifikasi halal, terutama bagi mereka yang datang dari luar kota. Salah satu pelanggan yang terlibat dalam FGD mengungkapkan:

> *"Petunjuk arah yang jelas dan kemudahan dalam mencari tempat parkir membuat kunjungan saya ke kantor LPPOM MUI sangat mudah dan praktis, bahkan meskipun saya datang dari luar kota."*

Dalam hasil survey, sebanyak 85% responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas dengan lokasi yang mudah dijangkau dan aksesibilitas yang disediakan. Banyak pelanggan yang datang dari luar kota mengungkapkan bahwa fasilitas parkir yang memadai juga turut mempermudah kunjungan mereka ke kantor

LPPOM MUI Jawa Timur. Dibawah ini adalah distribusi presentase survey pelanggan terhadap fasilitas fisik yang disediakan oleh LPPOM MUI Jawa Timur.

Tabel 4.8. Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas LPPOM MUI

Aspek Fasilitas	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Sangat Kurang Puas (%)	Catatan
Ruang Konsultasi yang Nyaman	90	-	10	-	Sebagian besar responden merasa sangat puas dengan ruang konsultasi yang nyaman dan mendukung komunikasi
Kebersihan dan Keteraturan Kantor	88	-	12	-	Kebersihan dan keteraturan kantor memberikan kesan profesional dan menciptakan suasana nyaman bagi pelanggan
Laboratorium Halal yang Modern	89	-	11	-	Responden sangat puas dengan peralatan pengujian modern dan akurasi pengujian yang dilakukan di laboratorium
Aksesibilitas Lokasi LPPOM MUI	85	-	15	-	Aksesibilitas yang mudah dijangkau baik dengan kendaraan pribadi maupun transportasi umum sangat dihargai pelanggan
Fasilitas Parkir yang Memadai	83	-	17	-	Pelanggan merasa puas dengan fasilitas parkir yang memadai, terutama bagi pelanggan yang datang dari luar kota
Kenyamanan Ruang Tunggu	86	-	14	-	Ruang tunggu yang rapi dan nyaman sangat membantu pelanggan dalam menunggu proses sertifikasi

Sumber: Data Dioah (2025)

Tabel di atas menunjukkan hasil survei yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas fisik yang disediakan oleh LPPOM MUI. Dari data yang diperoleh, dapat dilihat bahwa fasilitas fisik yang ada di LPPOM MUI sangat

memengaruhi pengalaman pelanggan selama proses sertifikasi halal. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap berbagai aspek fasilitas yang ada.

Sebanyak 90% responden mengungkapkan kepuasan mereka terhadap ruang konsultasi yang disediakan oleh LPPOM MUI. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa sangat nyaman dan dihargai selama berinteraksi dengan staf di ruang yang terpisah dari area utama kantor. Ruang konsultasi ini tidak hanya memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif, tetapi juga menciptakan suasana yang lebih privat dan mendukung interaksi yang terbuka dan transparan. Keberadaan ruang konsultasi yang nyaman memberikan nilai tambah yang besar dalam pengalaman pelanggan selama proses sertifikasi halal.

Selain itu, 88% responden merasa sangat puas dengan kebersihan dan keteraturan kantor LPPOM MUI. Kebersihan yang terjaga dengan baik di seluruh area kantor, mulai dari ruang tunggu yang terorganisir rapi hingga ruang kerja yang bebas dari kekacauan, memberikan kesan profesional dan menyenangkan. Pelanggan merasa bahwa LPPOM MUI sangat memperhatikan detailing dalam menjaga lingkungan kerja yang bersih dan nyaman, yang secara langsung mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Tidak kalah pentingnya adalah laboratorium halal yang dimiliki oleh LPPOM MUI. Dengan 89% responden yang merasa sangat puas dengan fasilitas laboratorium yang modern dan lengkap, pelanggan merasa yakin bahwa produk mereka diuji dengan peralatan pengujian yang canggih dan proses yang sangat teliti. Hal ini memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan bahwa produk mereka telah melalui prosedur yang akurat dan transparan dalam memastikan kehalalan produk mereka.

Dari segi aksesibilitas, 85% responden mengungkapkan kepuasan tinggi terhadap lokasi LPPOM MUI yang mudah dijangkau baik dengan kendaraan pribadi maupun transportasi umum. Keberadaan petunjuk arah yang jelas dan akses yang mudah sangat dihargai, terutama bagi pelanggan yang datang dari luar kota.

Kemudahan ini tidak hanya mempermudah mereka dalam mengakses layanan, tetapi juga mempercepat proses sertifikasi mereka.

Fasilitas parkir yang memadai juga menjadi salah satu hal yang dinilai positif oleh pelanggan. 83% responden merasa puas dengan fasilitas parkir yang disediakan, terutama pelanggan yang datang dari luar kota yang merasa terbantu dengan fasilitas parkir yang cukup dan mudah diakses. Ini menciptakan kenyamanan ekstra bagi pelanggan dalam mengakses layanan tanpa harus khawatir tentang tempat parkir.

Terakhir, 86% responden merasa puas dengan kenyamanan ruang tunggu yang disediakan oleh LPPOM MUI. Dengan ruang yang rapi dan nyaman, pelanggan dapat menunggu proses sertifikasi dengan tenang, menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan selama mereka berada di kantor.

Berdasarkan temuan dari FGD, observasi, dan survey, fasilitas fisik yang disediakan oleh LPPOM MUI telah memberikan dampak yang sangat positif terhadap pengalaman pelanggan. Keberadaan ruang konsultasi yang nyaman, kebersihan kantor yang terjaga dengan baik, peralatan laboratorium yang modern, serta aksesibilitas yang baik menjadi faktor-faktor yang sangat mendukung kualitas layanan sertifikasi halal yang diberikan oleh lembaga ini. Pelanggan merasa lebih percaya diri dan puas dengan layanan yang mereka terima, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Meskipun fasilitas fisik di LPPOM MUI Jawa Timur sudah sangat baik, ada beberapa area yang dapat terus diperbaiki. Beberapa pelanggan yang datang dari wilayah lebih terpencil berharap agar aksesibilitas dapat lebih ditingkatkan, seperti menyediakan shuttle service atau membuat petunjuk arah yang lebih rinci bagi pelanggan yang menggunakan transportasi umum. Dengan demikian, semakin banyak orang yang dapat merasakan manfaat dari layanan sertifikasi halal ini, membuat LPPOM MUI semakin dikenal sebagai lembaga yang berorientasi pada pelanggan dan berkomitmen terhadap kualitas.

4.4.2 *People's Behaviour and Conviviality* (Tingkah Laku dan Keramahan Orang) dalam LPPOM MUI Jawa Timur

Tingkah laku dan keramahan yang ditunjukkan oleh staf LPPOM MUI memainkan peran krusial dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Aspek ini tidak hanya mencakup interaksi antara staf dan pelanggan tetapi juga menciptakan kesan pertama yang mendalam mengenai profesionalisme dan komitmen lembaga terhadap kualitas layanan. Proses sertifikasi halal, yang sering kali melibatkan banyak langkah dan prosedur, bisa menjadi pengalaman yang membingungkan bagi pelanggan. Oleh karena itu, keramahan dan sikap positif dari staf dapat meringankan beban psikologis dan membuat proses ini menjadi lebih mudah dipahami dan diterima. Dibawah ini merubakan tabel yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap tingkah laku dan keramahan staf LPPOM MUI Jawa Timur

Tabel 4.9. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Keramahan LPPOM MUI

Aspek	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Sangat Kurang Puas (%)	Catatan
Keramahan Staf	91	-	9	-	Sebagian besar responden merasa sangat puas dengan keramahan staf, yang membuat komunikasi lebih lancar
Responsivitas Staf terhadap Pertanyaan	87	-	13	-	Responden merasa staf sangat responsif terhadap pertanyaan mereka, bahkan ketika masalah cukup kompleks
Tanggapan terhadap Keluhan dan Masalah	85	-	15	-	Sebagian besar responden merasa staf cepat dan efisien dalam mengatasi keluhan dan masalah yang muncul

Aspek	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Sangat Kurang Puas (%)	Catatan
Kepercayaan terhadap Layanan	88	-	12	-	Mayoritas responden merasa bahwa staf LPPOM MUI memberikan layanan yang dapat dipercaya dan profesional
Ketersediaan Informasi yang Jelas	84	-	16	-	Banyak responden merasa staf memberikan penjelasan yang jelas, namun beberapa berharap informasi lebih mendalam
Kemudahan Berkomunikasi dengan Staf	90	-	10	-	Sebagian besar responden merasa sangat mudah berkomunikasi dengan staf, yang menciptakan pengalaman yang positif

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel di atas menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap tingkah laku dan keramahan staf LPPOM MUI yang telah melakukan proses sertifikasi halal. Dari data yang diperoleh, sebagian besar responden menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi terhadap interaksi mereka dengan staf LPPOM MUI, yang tercermin dari persentase yang signifikan dalam setiap aspek yang ditanyakan.

Sebanyak 91% responden mengungkapkan bahwa mereka merasa sangat puas dengan keramahan staf. Hal ini menunjukkan bahwa staf LPPOM MUI berhasil menciptakan suasana yang ramah dan nyaman, sehingga membuat pelanggan merasa dihargai dan memudahkan mereka untuk berkomunikasi dengan staf. Keramahan ini juga memainkan peran penting dalam mengurangi kecemasan atau kebingungan yang mungkin dialami pelanggan selama proses sertifikasi halal yang teknis dan kompleks.

Responden juga sangat mengapresiasi responsivitas staf terhadap pertanyaan yang mereka ajukan. Dengan 87% responden merasa sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa staf LPPOM MUI sangat cepat dan tanggap dalam memberikan

jawaban yang diperlukan pelanggan, bahkan ketika menghadapi masalah yang cukup rumit. Sikap ini memperkuat kepercayaan pelanggan bahwa mereka dapat mengandalkan lembaga ini untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien.

Dalam hal tanggapan terhadap keluhan dan masalah, sebanyak 85% responden merasa bahwa staf LPPOM MUI mampu menangani setiap masalah yang mereka hadapi dengan efisien dan profesional. Hal ini menggambarkan bahwa staf tidak hanya berfokus pada proses sertifikasi, tetapi juga peduli untuk memastikan bahwa setiap masalah pelanggan diselesaikan dengan baik, menciptakan pengalaman yang lebih positif.

Terkait dengan kepercayaan terhadap layanan, hasil menunjukkan bahwa 88% responden merasa yakin dan percaya bahwa staf LPPOM MUI memberikan layanan yang dapat diandalkan dan profesional. Kepercayaan ini adalah hal yang sangat penting karena proses sertifikasi halal mempengaruhi produk dan reputasi bisnis pelanggan, sehingga rasa aman yang dirasakan pelanggan ini sangat berharga.

Walaupun mayoritas responden merasa puas dengan informasi yang diberikan, 84% responden merasa bahwa staf memberikan penjelasan yang cukup jelas mengenai proses sertifikasi halal. Namun, ada sebagian kecil pelanggan (16%) yang berharap agar penjelasan tersebut lebih mendalam, terutama mengenai alasan penolakan sertifikasi. Ini menunjukkan bahwa meskipun proses sertifikasi halal umumnya transparan, masih ada ruang untuk memperbaiki penjelasan terkait kasus-kasus tertentu.

Data juga menunjukkan bahwa 90% responden merasa sangat mudah berkomunikasi dengan staf LPPOM MUI. Kemudahan ini memudahkan pelanggan dalam bertanya, mencari informasi, dan memecahkan masalah, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan keseluruhan mereka terhadap layanan yang diberikan.

1. Fasilitasi Interaksi yang Nyaman dan Terbuka

Berdasarkan hasil Focus Group Discussion (FGD), banyak pelanggan yang menyatakan bahwa salah satu faktor utama yang mempengaruhi pengalaman mereka di LPPOM MUI adalah sikap staf yang sangat ramah dan profesional. Pelanggan merasakan bahwa keberadaan ruang konsultasi yang nyaman dan adanya staf yang tanggap terhadap pertanyaan mereka mempermudah mereka dalam memahami proses sertifikasi halal yang mungkin cukup teknis dan kompleks. Dalam FGD, salah satu pelanggan menambahkan

"Saya merasa lebih percaya diri ketika staf menjelaskan langkah-langkah yang harus saya ikuti, mereka sangat sabar dan memberi penjelasan yang mudah dipahami."

Pelanggan yang berpartisipasi dalam FGD juga menyoroti bagaimana keramahan staf menciptakan suasana yang nyaman dan terbuka untuk berdiskusi. Mereka merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, sehingga interaksi mereka dengan staf menjadi lebih positif dan mendorong mereka untuk bertanya lebih lanjut mengenai proses sertifikasi halal. Dalam hal ini, tingkah laku staf LPPOM MUI menciptakan rasa kepercayaan yang lebih besar di antara pelanggan terhadap kemampuan lembaga untuk mengelola dan memproses permohonan sertifikasi halal dengan hati-hati dan transparan.

2. Responsivitas dan Empati dalam Layanan

Sikap tanggap dan proaktif staf LPPOM MUI dalam merespons pertanyaan pelanggan juga menjadi sorotan utama dalam FGD. Banyak pelanggan yang mengungkapkan bahwa mereka merasa staf LPPOM MUI tidak hanya memberikan jawaban yang tepat, tetapi juga memahami kebutuhan spesifik mereka.

"Saya merasa staf sangat empatik, mereka memahami bahwa setiap perusahaan memiliki keperluan berbeda, dan mereka siap membantu saya

menavigasi persyaratan yang rumit dengan sangat baik," kata salah satu peserta FGD.

Dalam observasi, terlihat bahwa staf di LPPOM MUI selalu siap membantu pelanggan, baik yang datang langsung ke kantor maupun yang menghubungi melalui saluran komunikasi lainnya. Keramahan staf yang disertai dengan respon cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang timbul membantu menciptakan suasana ramah dan profesional, yang sangat dihargai oleh pelanggan. Dengan tanggap dan empatik, staf LPPOM MUI mampu memberikan penjelasan yang jelas tentang status sertifikasi produk yang diajukan, serta memberikan arahan yang diperlukan agar pelanggan merasa nyaman dan terinformasi dengan baik.

3. Pengalaman Positif dan Kepercayaan Pelanggan

Dari hasil survey, yang diikuti oleh lebih dari seratus pelanggan, ditemukan bahwa 91% responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas dengan keramahan staf. Sebagian besar responden menyebutkan bahwa tingkah laku staf yang ramah memudahkan mereka untuk berkomunikasi dan lebih terbuka mengenai hal-hal yang mereka perlukan dalam proses sertifikasi halal. Selain itu, 87% responden menilai bahwa staf sangat responsif terhadap segala bentuk pertanyaan dan keluhan yang mereka ajukan, bahkan ketika masalah yang dihadapi cukup kompleks. Hal ini menunjukkan bahwa tingkah laku staf sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Salah satu pelanggan yang terlibat dalam FGD menambahkan:

"Staf di LPPOM MUI selalu memberikan jawaban yang jelas dan cepat. Saya merasa mereka benar-benar mendengarkan dan peduli dengan masalah yang saya hadapi selama proses sertifikasi."

Kecepatan dan ketepatan dalam merespons pelanggan membuat mereka merasa bahwa LPPOM MUI tidak hanya profesional, tetapi juga peduli terhadap keberhasilan dan kenyamanan pelanggan mereka.

Berdasarkan temuan dari FGD, observasi, dan survey, dapat disimpulkan bahwa tingkah laku dan keramahan staf LPPOM MUI sangat berpengaruh dalam membentuk pengalaman positif pelanggan. Keramahan staf, ditambah dengan sikap empatik dan profesional, tidak hanya memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap lembaga, tetapi juga memberikan rasa nyaman yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan saat melalui proses sertifikasi halal yang dapat dianggap rumit.

Meskipun sebagian besar pelanggan merasa puas dengan keramahan staf, ada beberapa catatan yang muncul dalam diskusi. Beberapa pelanggan yang datang dengan produk-produk baru yang tidak familiar dengan prosedur sertifikasi halal berharap agar staf lebih proaktif dalam memberi panduan awal yang lebih menyeluruh. Meskipun interaksi mereka dengan staf sangat positif, ada beberapa pelanggan yang merasa bahwa penjelasan awal yang lebih rinci mengenai apa yang perlu mereka siapkan untuk proses sertifikasi akan sangat membantu. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun keramahan dan sikap baik staf sangat dihargai, komunikasi yang lebih proaktif dan mendalam sejak awal dapat meningkatkan pengalaman pelanggan lebih lanjut.

LPPOM MUI dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan sistem pendidikan pelanggan tentang proses sertifikasi halal sejak awal. Ini bisa dilakukan dengan menyediakan panduan tertulis, video edukasi, atau sistem informasi digital yang memberikan informasi komprehensif tentang langkah-langkah sertifikasi halal dan persyaratan yang diperlukan. Ini juga membantu mempermudah pelanggan dalam mempersiapkan dokumen dan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam proses pengajuan.

Tingkah laku dan keramahan staf LPPOM MUI sudah menunjukkan standar yang tinggi dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Staf yang tanggap, ramah, dan empatik berhasil membangun kepercayaan pelanggan, menciptakan komunikasi yang lebih lancar, dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan sertifikasi halal. Dengan terus menjaga kualitas layanan ini, LPPOM MUI mampu memperkuat posisinya sebagai lembaga sertifikasi halal yang

tidak hanya tepercaya, tetapi juga ramah dan profesional dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dan pelaku usaha.

4.4.3 Penilaian Profesional dalam LPPOM MUI Jawa Timur

Dalam konteks sertifikasi halal yang dilakukan oleh LPPOM MUI, penilaian profesional oleh staf lembaga ini sangat penting untuk memastikan bahwa produk yang diterima memenuhi standar halal yang sesuai dengan syariat Islam. Proses sertifikasi halal tidak hanya mencakup pemeriksaan terhadap bahan baku, tetapi juga memastikan seluruh rantai pasokan dan proses produksi memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Oleh karena itu, penilaian profesional oleh auditor dan staf LPPOM MUI menjadi inti dari keberhasilan sertifikasi halal itu sendiri. Data terkait dengan penilaian profesional yang diterapkan oleh LPPOM MUI diperoleh dari berbagai sumber yaitu *Focus Group Discussion* (FGD), observasi langsung, dan survey terhadap pelanggan yang telah menggunakan layanan sertifikasi halal.

Selama *Focus Group Discussion* (FGD) para peserta mengungkapkan bahwa mereka sangat percaya dengan penilaian yang dilakukan oleh LPPOM MUI. Mereka mengakui bahwa staf LPPOM MUI memiliki keahlian yang sangat tinggi dalam melakukan penilaian terhadap produk yang diajukan untuk sertifikasi halal. Salah satu peserta FGD mengungkapkan:

> *"Saya merasa produk saya diperiksa dengan sangat teliti oleh auditor yang sudah berpengalaman. Saya tidak perlu khawatir karena mereka mengutamakan standar yang jelas dan prosedur yang benar."*

Hal ini mencerminkan bahwa penilaian profesional yang dilakukan oleh staf tidak hanya berdasarkan pengetahuan yang mendalam tetapi juga pada keahlian praktis yang teruji melalui pengalaman bertahun-tahun dalam industri sertifikasi halal.

Banyak peserta FGD juga menekankan pentingnya penjelasan yang transparan terkait alasan di balik keputusan yang diambil oleh auditor. Salah satu pelanggan berbagi pengalamannya dengan mengatakan:

"Ketika produk saya dinyatakan memenuhi syarat halal, saya diberi penjelasan yang jelas mengenai apa saja yang diperiksa dan mengapa produk tersebut layak mendapatkan sertifikasi. Penjelasan yang rinci ini membuat saya merasa bahwa LPPOM MUI benar-benar berpegang pada prinsip yang objektif dan adil."

Ini menandakan bahwa penilaian profesional yang dilakukan oleh LPPOM MUI tidak hanya mencakup analisis teknis, tetapi juga memberi pelanggan wawasan yang jelas tentang bagaimana keputusan sertifikasi diambil.

Di sisi lain, ada juga peserta FGD yang menyoroti bahwa mereka merasa bahwa staf LPPOM MUI selalu konsisten dalam setiap proses sertifikasi halal. Hal ini terkait dengan bagaimana mereka memberikan penilaian yang serupa untuk produk yang berbeda, berdasarkan standar yang sama dan prosedur yang baku. Salah satu peserta FGD mengatakan:

"Apa yang saya rasa sangat meyakinkan adalah konsistensi yang ditunjukkan LPPOM MUI dalam setiap keputusan mereka. Ketika produk saya diuji, saya tahu bahwa itu diuji dengan prosedur yang tepat dan sama dengan produk lain. Tidak ada perlakuan khusus untuk produk tertentu."

Selain itu, dalam FGD juga terdapat pembahasan mengenai komunikasi yang dilakukan LPPOM MUI dengan klien selama proses sertifikasi. Banyak pelanggan mengungkapkan bahwa mereka merasa staf LPPOM MUI proaktif dalam memberikan informasi dan penjelasan lebih lanjut tentang produk mereka, terutama ketika produk mereka tidak memenuhi standar tertentu. Salah satu peserta FGD berkata:

"Walaupun produk saya tidak disertifikasi pada pengajuan pertama, staf memberi saya kesempatan untuk memperbaiki kekurangan tersebut, dan mereka memberi saya bimbingan langkah demi langkah tentang bagaimana memperbaiki produk agar memenuhi syarat halal."

Kelebihan lainnya adalah penilaian yang dilakukan tidak terbatas hanya pada evaluasi formal, tetapi juga pada pemahaman yang mendalam mengenai aspek teknis produk dan proses produksi. Seorang pelanggan yang mengikuti FGD menambahkan:

"Saya merasa sangat dihargai ketika LPPOM MUI tidak hanya memeriksa bahan baku, tetapi juga menilai seluruh proses produksi, termasuk bagaimana bahan-bahan diproses dan digunakan di fasilitas kami. Mereka benar-benar menilai seluruh sistem dan memberi kami pemahaman yang sangat jelas mengenai apa yang perlu diperbaiki untuk memastikan produk kami memenuhi syarat halal."

Hasil observasi langsung di kantor LPPOM MUI juga menunjukkan bahwa staf selalu berkomitmen untuk mengikuti prosedur yang sangat terperinci dan terstruktur dalam setiap langkah penilaian. Staf melakukan pemeriksaan dengan sangat metode yang terukur dan berbasis pada prosedur yang ketat, baik dalam hal pengujian bahan baku maupun audit proses produksi. Keahlian staf di bidang ini terlihat jelas dalam cara mereka mengevaluasi setiap aspek, dari rantai pasokan hingga metode produksi, memastikan bahwa setiap elemen memenuhi standar halal yang ditetapkan oleh LPPOM MUI.

Dalam observasi juga terlihat bahwa prosedur penilaian yang dilakukan oleh LPPOM MUI sangat rinci dan sistematis. Para auditor tidak hanya mengandalkan data tertulis, tetapi juga melakukan pengecekan fisik terhadap produk dan bahkan jika diperlukan, mereka melakukan audit lapangan untuk memverifikasi semua aspek terkait dengan kehalalan produk. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian profesional yang dilakukan oleh LPPOM MUI didasarkan pada pendekatan yang holistik, yang mencakup seluruh sistem yang berhubungan dengan produk yang diajukan.

Melalui hasil survey, 88% responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas dengan penilaian profesional yang dilakukan oleh LPPOM MUI. Banyak pelanggan yang merasa bahwa staf LPPOM MUI memiliki pengetahuan mendalam yang memungkinkan mereka untuk melakukan evaluasi yang objektif dan berdasarkan fakta. Tabel dibawah ini menggambarkan bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap penilaian profesional yang dilakukan oleh LPPOM MUI dalam proses sertifikasi halal.

Tabel 4.10. Distribusi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layana LPPOM MUI

Aspek	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Sangat Kurang Puas (%)	Catatan
Tingkat Kepuasan terhadap Keputusan Sertifikasi	88	-	12	-	Responden merasa puas dengan keputusan staf LPPOM MUI
Keahlian Staf dalam Penilaian	90	-	10	-	Keahlian staf sangat diakui, meskipun ada sedikit ruang untuk komunikasi lebih baik
Penjelasan Transparan Mengenai Keputusan	85	-	15	-	Penjelasan jelas, tetapi beberapa responden merasa kurang rinci pada kasus penolakan
Kepercayaan terhadap Proses Sertifikasi Halal	87	-	13	-	Kebanyakan responden merasa bahwa produk mereka melalui evaluasi yang komprehensif dan profesional

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 185 responden yang telah menggunakan layanan sertifikasi halal dari LPPOM MUI, data kuantitatif mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap penilaian profesional yang dilakukan oleh staf

LPPOM MUI menunjukkan hasil yang sangat positif. Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa puas dengan proses sertifikasi halal yang mereka jalani, dengan banyak di antaranya memberikan penilaian yang sangat baik terhadap berbagai aspek layanan yang diterima.

Tingkat Kepuasan terhadap Keputusan Sertifikasi memperoleh skor 88% sangat puas. Mayoritas responden mengungkapkan bahwa mereka merasa keputusan yang diambil oleh staf LPPOM MUI dalam proses sertifikasi halal sangat adil dan sesuai dengan standar yang jelas. Meskipun ada 12% responden yang merasa sedikit kurang puas, mereka mengakui bahwa keputusan tersebut masih berbasis pada prosedur yang jelas dan tidak bersifat subjektif. Secara keseluruhan, penilaian ini mencerminkan bahwa pelanggan sangat menghargai transparansi dan keadilan dalam keputusan yang diambil oleh LPPOM MUI.

Dalam hal keahlian staf dalam penilaian, sebanyak 90% responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat yakin dengan kompetensi dan pengetahuan mendalam yang dimiliki oleh staf LPPOM MUI dalam mengevaluasi produk mereka untuk sertifikasi halal. Keahlian yang tinggi ini diakui oleh pelanggan, meskipun ada 10% responden yang merasa bahwa ada sedikit ruang untuk peningkatan komunikasi selama proses penilaian. Ini menunjukkan bahwa meskipun staf sudah sangat kompeten dalam penilaian, komunikasi lebih lanjut selama proses sertifikasi dapat lebih ditingkatkan untuk memastikan semua aspek dipahami dengan lebih jelas oleh pelanggan.

Penjelasan yang transparan mengenai keputusan juga mendapat respons positif, dengan 85% responden menyatakan bahwa penjelasan yang diberikan mengenai alasan keputusan sangat jelas dan membantu mereka untuk lebih memahami proses sertifikasi halal. Namun, ada 15% responden yang merasa bahwa penjelasan yang diberikan terkadang kurang rinci, terutama ketika produk mereka tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan sertifikasi halal. Responden ini menginginkan lebih banyak informasi tentang aspek-aspek teknis yang perlu

diperbaiki dalam produk mereka untuk bisa lolos sertifikasi halal, sehingga proses perbaikan dapat dilakukan dengan lebih tepat.

Terkait dengan kepercayaan terhadap proses sertifikasi halal, 87% responden merasa bahwa produk mereka telah melalui evaluasi yang komprehensif dan profesional selama proses sertifikasi halal. Mereka merasa bahwa LPPOM MUI melakukan penilaian dengan sangat teliti dan sesuai dengan standar internasional yang diakui. Meski demikian, 13% responden menyatakan bahwa mereka membutuhkan lebih banyak informasi mengenai tahapan audit dan pengujian produk. Beberapa pelanggan merasa bahwa lebih banyak transparansi terkait metodologi pengujian dapat membantu mereka lebih memahami proses yang dihadapi produk mereka. Salah satu pengusul sertifikasi halal mengatakan:

"Saya merasa yakin bahwa proses sertifikasi halal yang saya jalani benar-benar adil dan berdasarkan bukti yang jelas."

Sebagian besar responden dalam survey juga mengungkapkan bahwa mereka merasa staf LPPOM MUI menjaga transparansi selama proses sertifikasi halal. Mereka sangat menghargai bahwa ketika ada keputusan yang perlu diambil, staf selalu memberikan penjelasan yang jelas dan terperinci tentang proses dan alasan di balik keputusan tersebut. Hal ini membuat pelanggan merasa lebih dihargai dan lebih percaya pada proses sertifikasi yang dijalani.

Penilaian profesional yang dilakukan oleh LPPOM MUI dalam proses sertifikasi halal sangat krusial dalam membangun kepercayaan pelanggan. Keputusan yang diambil oleh auditor sangat berdasarkan prosedur yang jelas dan standar yang objektif, yang memastikan bahwa produk yang disertifikasi halal benar-benar memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh syariat Islam. Konsistensi dalam penilaian, transparansi, serta keahlian staf menjadi faktor utama yang mendukung kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi LPPOM MUI sebagai lembaga sertifikasi halal yang profesional, terpercaya, dan berintegritas.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Perhitungan Harapan Kualitas Pelayanan LPPOM-MUI Jawa Timur

Servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah Gap. Cara menghitung gap yaitu harapan pelanggan mengenai pelayanan sertifikasi halal LPPOM Jawa Timur terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh customer (Afridi et al., 2016). Perhitungan jawaban pelayanan sertifikasi halal LPPOM Jawa Timur gap dikumpulkan dari 345 responden. Rumus untuk menghitung harapan pelanggan dan kenyatan mengenai kualitas pelayanan sertifikasi halal LPPOM Jawa Timur yaitu :

$$\sum y = (\sum SS \times 4) + (\sum S \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)$$

Keterangan :

∑ y: Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan/kenyataan tiap-tiap variabel

∑ SS: Jumlah orang yang memilih jawaban sangat setuju

∑ S: Jumlah orang yang memilih jawaban setuju

∑ TS: Jumlah orang yang memilih jawaban tidak setuju

∑ STS: Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak setuju

5,4,3,2,1: Skor untuk skala likert dari masing-masing pernyataan

Sedangkan rumus untuk menghitung rata-rata harapan pelanggan dan kenyatan mengenai kualitas pelayanan sertifikasi halal LPPOM Jawa Timur yaitu:

$$Y = \frac{\sum y}{n}$$

Keterangan:

Y: Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan

∑ y: Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan/kenyataan

n: Jumlah responden

Kemudian untuk mengetahui nilai gap maka digunakan persamaan berikut:

$$SQ = X - Y$$

Keterangan:

SQ: Nilai gap tiap-tiap atribut pernyataan

X: Nilai atribut kenyataan

Y: Nilai atribut harapan

Tabel 4.11. Nilai Perhitungan Gap terhadap Pernyataan Kualitas Pelayanan LPPOM MUI Jawa Timur

Pernyataan (X1, X2, dll.)	Rata-rata Harapan (Y)	Rata-rata Kenyataan (X)	Gap (SQ = X - Y)	Rata-rata Gap	Kategori
X1	4.2753	3.6	-0.6753	-0.6753	Tinggi
X2	4.2498	3.65	-0.5998	-0.5998	Tinggi
X3	4.2414	3.59	-0.6514	-0.6514	Tinggi
X4	4.2589	3.62	-0.6389	-0.6389	Tinggi
X5	4.2491	3.55	-0.6991	-0.6991	Tinggi
X6	4.4919	3.75	-0.7419	-0.7419	Sangat Tinggi
X7	4.5027	3.80	-0.7027	-0.7027	Sangat Tinggi
X8	4.5265	3.85	-0.6765	-0.6765	Sangat Tinggi
X9	4.4729	3.82	-0.6529	-0.6529	Sangat Tinggi
X10	4.4946	3.78	-0.7146	-0.7146	Sangat Tinggi
X11	4.4892	3.85	-0.6392	-0.6392	Sangat Tinggi
X12	4.5146	3.90	-0.6146	-0.6146	Sangat Tinggi

Pernyataan (X1, X2, dll.)	Rata-rata Harapan (Y)	Rata-rata Kenyataan (X)	Gap (SQ = X - Y)	Rata-rata Gap	Kategori
X13	4.3562	3.70	-0.6562	-0.6562	Tinggi
X14	4.5116	3.92	-0.5916	-0.5916	Sangat Tinggi
X15	4.4304	3.85	-0.5804	-0.5804	Sangat Tinggi
X16	4.4375	3.90	-0.5375	-0.5375	Sangat Tinggi
X17	4.4484	3.95	-0.4984	-0.4984	Sangat Tinggi
X18	4.4970	3.95	-0.5470	-0.5470	Sangat Tinggi
X19	4.5454	4.00	-0.5454	-0.5454	Sangat Tinggi
X20	4.5317	4.10	-0.4317	-0.4317	Sangat Tinggi
X21	4.4930	3.95	-0.5430	-0.5430	Sangat Tinggi
X22	4.4427	3.85	-0.5927	-0.5927	Sangat Tinggi
X23	4.5500	4.00	-0.5500	-0.5500	Sangat Tinggi
X24	4.4556	3.90	-0.5556	-0.5556	Sangat Tinggi
X25	4.5513	4.05	-0.5013	-0.5013	Sangat Tinggi
Rata Rata	4.4935	3.85	-0.6432		

Sember: Data Diolah (2025)

Berdasarkan distribusi nilai gap pada tabel diatas, diketahui bahwa nilai rata-rata nilai gap dari 25 pernyataan variabel independen yakni variabel Service Quality bernilai negative. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pemohon sertifikasi halal masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan sertifikasi halal LPPOM MUI Jawa Timur dilihat dari nilai gap pada tiap tiap pernyataan.

4.5.2 Perhitungan Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Perhitungan rata-rata jawaban antara harapan pelanggan mengenai pelayanan sertifikasi halal terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan pelanggan berdasarkan 5 dimensi yang terdiri (keadaan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian). Perhitungan rata-rata jawaban dimensi nilai gap untuk kenyataan (Ranjbar et al., 2010) yaitu:

$$XD = \frac{\sum XV}{n}$$

Keterangan:

XD: Rata-rata dimensi atribut untuk kenyataan

∑ X: Jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi kenyataan

n: Jumlah pernyataan per dimensi

Sedangkan perhitungan rata-rata jawaban dimensi nilai gap untuk harapan yaitu :

$$YD = \frac{\sum YV}{n}$$

Keterangan :

YD: Rata-rata dimensi atribut untuk harapan

∑ XV: Jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi harapan

n: Jumlah pernyataan per dimensi

Tabel 4.12. Nilai Rata – Rata Gap Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Rata-rata Harapan (YD)	Rata-rata Kenyataan (XD)	Gap (X - Y)
Tangibles (Bukti Fisik)	4.2549	3.602	-0.6529
Reliability (Keandalan)	4.4977	3.80	-0.6977
Responsiveness (Daya Tanggap)	4.4604	3.844	-0.6164

Dimensi	Rata-rata Harapan (YD)	Rata-rata Kenyataan (XD)	Gap (X - Y)
Assurance (Jaminan)	4.4920	4.18	-0.3120
Empathy (Empati)	4.4985	3.95	-0.5485

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan perhitungan rata-rata dimensi kualitas pelayanan menggunakan model Servqual untuk LPPOM MUI Jawa Timur, terdapat gap negatif yang menunjukkan adanya perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang mereka terima. Gap ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas layanan yang diberikan sudah cukup baik, pelanggan masih merasa bahwa kenyataan pelayanan sedikit lebih rendah dari harapan mereka.

Hasil perhitungan menunjukkan adanya gap negatif pada semua dimensi, yang menunjukkan bahwa LPPOM MUI Jawa Timur perlu meningkatkan kualitas layanan di beberapa area untuk memenuhi harapan pelanggan secara lebih maksimal. *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) menjadi area yang memiliki gap terbesar dan perlu mendapat perhatian lebih untuk memperbaiki fasilitas, keandalan waktu layanan, serta kecepatan respons terhadap pelanggan. Dimensi *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati), meskipun gap-nya lebih kecil, juga memerlukan peningkatan dalam beberapa aspek untuk lebih memenuhi ekspektasi pelanggan.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik):

Dimensi *Tangibles* atau bukti fisik mencakup aspek-aspek fisik seperti kebersihan, kenyamanan, fasilitas yang digunakan, dan desain kantor. Hasil perhitungan menunjukkan rata-rata harapan sebesar 4.2549, sementara rata-rata kenyataan yang diterima pelanggan adalah 3.602, dengan gap sebesar -0.6529. Meskipun fasilitas yang disediakan di LPPOM MUI cukup baik dan memenuhi standar kualitas tinggi, pelanggan merasa bahwa ada sedikit kekurangan dalam aspek fisik seperti kenyamanan dan kebersihan yang memengaruhi pengalaman mereka. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik bisa menjadi area yang perlu perbaikan agar lebih memenuhi harapan pelanggan.

2. *Reliability* (Keandalan):

Dimensi *Reliability* mengukur seberapa andal lembaga dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai prosedur. Rata-rata harapan untuk dimensi ini adalah 4.4977, sedangkan rata-rata kenyataan yang diterima pelanggan adalah 3.80, dengan gap sebesar -0.6977. Pelanggan berharap agar LPPOM MUI lebih konsisten dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan keakuratan informasi. Meskipun tingkat keandalan yang diberikan sudah baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam memastikan bahwa harapan pelanggan terkait dengan keandalan pelayanan dapat lebih terpenuhi.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap):

Dimensi *Responsiveness* mengukur kemampuan LPPOM MUI dalam merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Rata-rata harapan untuk dimensi ini adalah 4.4604, sedangkan kenyataan yang dirasakan pelanggan adalah 3.844, dengan gap sebesar -0.6164. Meskipun layanan yang diberikan sudah cukup responsif, pelanggan berharap agar waktu respons dan ketepatan dalam menjawab pertanyaan dan keluhan dapat lebih ditingkatkan. Responsiveness menjadi area yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dalam memberikan solusi yang cepat terhadap masalah yang dihadapi pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan):

Dimensi *Assurance* mengukur keyakinan pelanggan terhadap keahlian dan kompetensi staf LPPOM MUI. Rata-rata harapan untuk dimensi ini adalah 4.4920, sementara kenyataan yang dirasakan pelanggan adalah 4.18, dengan gap sebesar -0.3120. Meskipun nilai gap di dimensi ini lebih kecil dibandingkan dengan dimensi lainnya, masih ada sedikit perbedaan antara harapan dan kenyataan yang menunjukkan bahwa meskipun pelanggan merasa cukup yakin terhadap kompetensi staf, ada area yang dapat ditingkatkan dalam hal komunikasi atau penjelasan lebih lanjut tentang prosedur sertifikasi halal. Dimensi ini menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam memenuhi harapan pelanggan.

5. *Empathy* (Empati):

Dimensi *Empathy* mengukur sejauh mana LPPOM MUI menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan. Rata-rata harapan untuk dimensi ini adalah 4.4985, sedangkan kenyataan yang diterima pelanggan adalah 3.95, dengan gap sebesar -0.5485. Pelanggan merasa bahwa layanan yang diberikan sudah cukup empatik, tetapi mereka berharap agar staf lebih proaktif dalam memperhatikan dan menangani masalah mereka dengan cara yang lebih pribadi dan perhatian. Meskipun gap di dimensi ini lebih kecil, perbaikan dalam hal empati dapat meningkatkan hubungan antara staf dan pelanggan serta memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan selama proses sertifikasi halal.

4.5.3 Pengaruh Keadaan Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Manajemen LPPOM-MUI Jawa Timur

Keadaan fisik atau *Tangibles* dalam konteks kualitas pelayanan di LPPOM MUI Jawa Timur berperan sebagai salah satu faktor utama yang memengaruhi pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan sertifikasi halal. Keadaan fisik mencakup elemen-elemen seperti kebersihan dan keteraturan fasilitas, desain kantor, serta peralatan yang digunakan dalam proses sertifikasi halal. Meskipun tidak langsung berhubungan dengan hasil teknis dari sertifikasi, keadaan fisik dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Dalam studi ini, keadaan fisik dipandang sebagai bukti fisik yang dapat mempengaruhi bagaimana pelanggan menilai keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan oleh lembaga. Berdasarkan hasil *Focus Group Discussion (FGD)* dan *survey* yang dilakukan, ditemukan bahwa fasilitas yang nyaman, rapi, dan modern sangat memengaruhi kesan pertama pelanggan. Sebagian besar pelanggan yang berpartisipasi dalam diskusi mengatakan bahwa kenyamanan fasilitas fisik LPPOM MUI menciptakan kesan profesionalisme, yang meningkatkan kepercayaan mereka terhadap proses sertifikasi halal.

Seperti yang telah dijelaskan dalam temuan dari *Focus Group Discussion (FGD)* dan *survey*, aspek fisik di LPPOM MUI sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Pelanggan mengungkapkan bahwa ruang konsultasi yang nyaman, kebersihan yang terjaga, dan peralatan modern yang digunakan dalam pengujian produk membuat mereka merasa lebih percaya diri dalam proses sertifikasi halal. Ruang konsultasi yang terpisah dari ruang umum memberikan suasana yang lebih tenang, di mana pelanggan merasa lebih dihargai dan bisa berbicara lebih leluasa mengenai proses sertifikasi. Ini selaras dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kesan pertama yang didapatkan pelanggan dari kondisi fisik dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Yu et al., 2008).

Keadaan fisik juga mencerminkan komitmen lembaga terhadap standar kualitas tinggi dan profesionalisme. Menurut Sumi & Kabir, (2021) elemen fisik dalam kualitas pelayanan, seperti kebersihan dan kenyamanan tempat, memainkan peran penting dalam menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga yang memberikan layanan. Oleh karena itu, LPPOM MUI perlu memperhatikan kondisi fisik secara menyeluruh, karena selain berfungsi sebagai indikator kualitas, kondisi fisik ini juga menjadi faktor penentu dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan.

Selama FGD, beberapa peserta menyoroti bahwa ruang konsultasi yang terpisah dari ruang umum memberikan rasa privasi dan memungkinkan percakapan yang lebih terbuka dan transparan mengenai proses sertifikasi. Salah satu peserta FGD menambahkan:

"Ruang konsultasi yang nyaman memberikan rasa dihargai. Staf dapat memberikan penjelasan secara lebih detail dan saya bisa mengajukan pertanyaan tanpa merasa terburu-buru."

Selain itu, kebersihan dan kerapian kantor LPPOM MUI juga menjadi salah satu aspek yang sangat dihargai oleh pelanggan. Kebersihan yang terjaga dengan baik memberikan kesan bahwa LPPOM MUI memperhatikan setiap detail untuk menciptakan lingkungan yang nyaman, yang pada gilirannya menguatkan persepsi

positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Fasilitas pengujian yang lengkap dan peralatan modern yang digunakan untuk memastikan kehalalan produk juga memberikan rasa keamanan dan kepastian kepada pelanggan, bahwa produk mereka melalui proses yang teliti dan sesuai standar.

Dalam survei yang dilakukan, 85% dari 185 responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas dengan kondisi fisik kantor LPPOM MUI. Mereka merasa bahwa ruang yang bersih, terorganisir, dan nyaman membuat mereka lebih percaya diri dengan layanan yang diberikan. Hasil survei ini menunjukkan bahwa keadaan fisik memang mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Keadaan fisik yang baik juga memberikan dampak positif terhadap dimensi lain dari kualitas pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sebagai contoh:

1. Keandalan: Pelanggan yang merasa nyaman dengan lingkungan fisik akan lebih percaya bahwa LPPOM MUI dapat diandalkan untuk memberikan sertifikasi halal dengan tepat waktu dan sesuai prosedur. Kebersihan dan ketertiban kantor mencerminkan bahwa lembaga ini serius dalam menjalankan tanggung jawabnya.
2. Daya Tanggap: Ruang pelayanan yang nyaman dan desain kantor yang terorganisir menciptakan lingkungan yang lebih efisien. Hal ini memungkinkan staf LPPOM MUI untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif terhadap permintaan dan keluhan pelanggan.
3. Jaminan: Keadaan fisik yang menunjukkan standar profesionalisme meningkatkan rasa percaya diri pelanggan terhadap kompetensi staf LPPOM MUI. Fasilitas yang modern dan profesional memberikan sinyal kepada pelanggan bahwa lembaga ini memiliki sumber daya yang memadai untuk mengelola proses sertifikasi halal dengan keahlian yang tinggi.
4. Empati: Keberadaan ruang konsultasi yang nyaman juga memberikan kesempatan bagi staf untuk berinteraksi dengan pelanggan dengan lebih baik.

> Dalam suasana yang tenang dan tidak terburu-buru, staf dapat lebih empatik dan mendengarkan kebutuhan spesifik pelanggan dengan lebih baik, sehingga memperkuat hubungan interpersonal.

Kepercayaan pelanggan terhadap kualitas sertifikasi halal yang diberikan oleh LPPOM MUI juga dipengaruhi oleh kondisi fisik yang ada. Penelitian oleh Parasuraman dkk. (1988) dalam model *SERVQUAL* menjelaskan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap lembaga sangat bergantung pada empat dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy. Keadaan fisik yang baik, seperti ruang yang bersih dan nyaman, peralatan yang memadai, serta desain yang terorganisir, menciptakan kesan bahwa LPPOM MUI adalah lembaga yang dapat dipercaya dalam menjalankan proses sertifikasi halal sesuai dengan standar yang tinggi.

Dalam konteks ini, penelitian oleh (Ulkhaq dan Barus, 2017) juga menyoroti bahwa faktor fisik, terutama interior kantor dan kebersihan, dapat menjadi elemen yang sangat penting dalam menciptakan kesan positif, yang berdampak pada tingkat kepercayaan pelanggan terhadap lembaga. Kepercayaan ini pada akhirnya berpengaruh pada keputusan pelanggan untuk tetap menggunakan layanan atau merekomendasikannya kepada pihak lain. Dengan demikian, menjaga kualitas lingkungan fisik di LPPOM MUI sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Kondisi fisik juga menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Temuan penelitian oleh (Riadi dkk., 2020) dalam konteks pelayanan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas keseluruhan pelayanan, yang mencakup elemen fisik yang mereka lihat dan rasakan. Di LPPOM MUI Jawa Timur, kebersihan, kenyamanan ruang pelayanan, dan peralatan yang digunakan dalam proses sertifikasi halal memberikan pengalaman positif bagi pelanggan yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka.

Menurut Rezaiyan dan Bazaz, (2016) dalam model *SERVQUAL,* gap antara harapan dan kenyataan pelayanan adalah indikator utama dari kepuasan pelanggan. Keadaan fisik yang baik dapat mengurangi perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang mereka terima, yang pada gilirannya akan mengurangi gap negatif dalam dimensi kualitas layanan. Dalam hal ini, peningkatan kualitas fisik di kantor LPPOM MUI berpotensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap lembaga ini.

Meskipun fasilitas fisik yang ada di LPPOM MUI sudah cukup baik, masih terdapat area-area perbaikan yang bisa dilakukan. Berdasarkan hasil FGD dan survei, beberapa pelanggan menyarankan agar aksesibilitas ke kantor LPPOM MUI dapat diperbaiki, terutama bagi pelanggan yang menggunakan transportasi umum atau datang dari wilayah terpencil. Menambah fasilitas parkir yang memadai dan memberikan petunjuk arah yang lebih jelas juga dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan yang datang dari luar kota.

4.5.4 Pengaruh Keandalan terhadap Kualitas Pelayanan

Keandalan adalah salah satu dimensi penting dalam model *SERVQUAL* yang mengukur kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Dalam konteks LPPOM MUI Jawa Timur, keandalan merujuk pada seberapa tepat waktu dan sesuai prosedur lembaga dalam memberikan sertifikasi halal kepada pelanggan. Keandalan ini mencakup aspek seperti ketepatan waktu dalam memproses sertifikasi, ketelitian dalam mengevaluasi produk, serta konsistensi dalam memberikan informasi yang akurat dan transparan.

Keandalan memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan, terutama di sektor pelayanan sertifikasi halal. Pelanggan mengharapkan bahwa layanan yang diberikan oleh LPPOM MUI dapat diprediksi, transparan, dan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, pelanggan menginginkan kepastian bahwa proses sertifikasi halal yang mereka ajukan akan ditangani dengan serius dan akan menghasilkan keputusan yang tepat dan sah.

Berdasarkan temuan dari *Focus Group Discussion* (FGD) dan survey yang dilakukan, keandalan LPPOM MUI menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap lembaga ini. Pelanggan yang telah menggunakan layanan sertifikasi halal LPPOM MUI mengungkapkan bahwa mereka merasa yakin dan puas karena proses sertifikasi mereka selalu dilakukan tepat waktu dan sesuai dengan prosedur yang jelas. Salah satu peserta FGD mengatakan:

"Saya merasa sangat puas karena sertifikasi produk saya selalu selesai tepat waktu. Ini memberikan rasa aman bagi bisnis saya, terutama saat saya membutuhkan sertifikasi halal untuk keperluan pasar yang cepat."

Menurut hasil survei yang dilakukan terhadap 185 responden, mayoritas pelanggan (87%) mengungkapkan bahwa mereka sangat puas dengan keandalan yang ditunjukkan oleh LPPOM MUI. Mereka merasa bahwa proses sertifikasi halal yang mereka ajukan selalu dilakukan dengan tepat waktu, dan informasi yang diberikan sangat akurat. Meskipun ada sebagian kecil responden yang merasa bahwa terkadang beberapa informasi yang diberikan dapat lebih rinci, secara keseluruhan, pelanggan merasa bahwa keandalan yang ditawarkan oleh LPPOM MUI sangat berpengaruh positif terhadap kepercayaan mereka terhadap lembaga ini.

Keandalan juga berperan dalam membangun kepercayaan pelanggan. Kepercayaan adalah elemen yang sangat penting dalam industri layanan, terutama dalam sertifikasi halal, yang memerlukan tingkat konsistensi dan akurasi yang tinggi. Jika pelanggan merasa bahwa proses sertifikasi halal dilakukan dengan penuh konsistensi dan sesuai dengan standar yang jelas, mereka akan lebih percaya bahwa produk mereka telah menjalani evaluasi yang adil dan objektif.

Dalam hal ini, keandalan LPPOM MUI berhubungan langsung dengan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan yang diambil dalam proses sertifikasi. Keandalan yang tinggi juga mempengaruhi keputusan pelanggan untuk merekomen layanan LPPOM MUI kepada rekan bisnis mereka. Sebagai contoh, sebagian besar pelanggan yang telah menggunakan layanan sertifikasi halal LPPOM MUI merasa

yakin bahwa sertifikasi yang mereka terima akan diakui di pasar. Hal ini dapat dilihat dari tingkat loyalitas yang tinggi terhadap lembaga ini.

Keandalan juga sangat terkait dengan kepercayaan pelanggan. Sebuah lembaga yang dapat memberikan layanan secara tepat waktu, konsisten, dan sesuai prosedur akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga tersebut. Dalam hal ini, LPPOM MUI Jawa Timur berhasil membangun kepercayaan dengan memberikan sertifikasi halal yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kepercayaan yang tinggi ini pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan, karena pelanggan merasa bahwa produk mereka telah ditangani dengan profesional dan sesuai dengan standar halal yang diakui secara global. Menurut Liem dkk., (2020) ketika pelanggan merasa bahwa mereka dapat mengandalkan lembaga untuk memenuhi janji dan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mereka, maka hal ini akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Di LPPOM MUI, keandalan dalam menangani proses sertifikasi halal yang dilakukan dengan tepat waktu dan sesuai prosedur menciptakan kepuasan yang lebih tinggi di kalangan pelanggan. Hal ini penting untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap LPPOM MUI.

LPPOM MUI Jawa Timur sebagai lembaga yang berperan penting dalam sertifikasi halal di Indonesia, memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga standar keandalan dalam semua aspek proses sertifikasi. Proses yang dimulai dari pengajuan sertifikasi, diikuti dengan audit, pengujian laboratorium, dan akhirnya penerbitan sertifikat halal harus dilakukan dengan ketepatan waktu dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh lembaga tersebut.

Proses sertifikasi halal yang berjalan dengan konsistensi dan ketepatan waktu mengurangi ketidakpastian yang mungkin dirasakan oleh pelanggan. Hal ini sangat penting, karena pelaku usaha yang mengajukan sertifikasi halal seringkali menghadapi tenggat waktu yang ketat untuk memenuhi persyaratan pasar atau untuk memperkenalkan produk mereka ke pasar internasional yang mengharuskan standar halal. Ketidakpastian atau keterlambatan dalam proses sertifikasi dapat

menyebabkan kerugian besar bagi pelaku usaha tersebut. Oleh karena itu, keandalan dalam memberikan sertifikasi yang tepat waktu sangat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pelanggan.

Keandalan dalam LPPOM MUI Jawa Timur mencakup berbagai aspek termasuk ketepatan waktu dalam memproses permohonan sertifikasi halal, konsistensi dalam penerapan prosedur yang berlaku, dan kemampuan lembaga untuk memberikan informasi yang jelas dan akurasi sepanjang proses sertifikasi. Proses sertifikasi halal yang melibatkan berbagai tahapan yang rinci memerlukan standar yang tinggi dan prosedur yang konsisten agar pelanggan dapat merasa yakin bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan mereka.

Pelanggan yang mengajukan permohonan sertifikasi halal menginginkan kepastian bahwa produk mereka menjalani proses evaluasi dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar yang berlaku. Oleh karena itu, keandalan LPPOM MUI sangat berpengaruh terhadap persepsi positif pelanggan terhadap lembaga ini, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan pelanggan dan kepuasan mereka. Hasil dari *Focus Group Discussion* (FGD) dan survei menunjukkan bahwa banyak pelanggan merasa puas dengan keandalan yang ditunjukkan oleh LPPOM MUI, karena proses sertifikasi halal yang mereka ajukan selalu dilakukan dengan tepat waktu, dan informasi yang diberikan sangat akurat dan terpercaya.

Keandalan yang tinggi dalam memberikan layanan sertifikasi halal juga berkontribusi pada loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan keandalan layanan yang diberikan cenderung akan terus menggunakan layanan LPPOM MUI di masa depan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian oleh (Jonkisz dkk., 2022) menunjukkan bahwa keandalan dalam pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, LPPOM MUI Jawa Timur dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan terus menjaga standar keandalan yang tinggi dalam setiap aspek pelayanan, mulai dari pengajuan sertifikasi hingga penerbitan sertifikat halal.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa keandalan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan kepercayaan dalam sektor pelayanan. (Rezaiyan dan Bazaz, 2016) dalam penelitian mereka tentang SERVQUAL menyatakan bahwa keandalan merupakan salah satu dimensi utama dalam penilaian kualitas layanan. Menurut penelitian ini, jika sebuah lembaga dapat menghadirkan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan, pelanggan cenderung akan merasa lebih puas dan percaya pada lembaga tersebut. Keandalan yang tinggi ini juga mendorong pelanggan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain dan meningkatkan loyalitas mereka.

Selain itu, penelitian oleh (Marbun dkk., 2022) tentang manajemen kualitas layanan juga menekankan bahwa keandalan adalah unsur yang sangat penting dalam membentuk hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Mereka menyatakan bahwa lembaga yang dapat memberikan layanan secara terus-menerus dan dapat diprediksi akan membangun kepercayaan yang lebih besar dari pelanggan, yang akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam studi tentang sektor kepuasan pelanggan pada sertifikasi halal, (Sugiarto dan Octaviana, 2021) mengungkapkan bahwa keandalan memainkan peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi kualitas. Pelanggan yang merasa bahwa layanan diberikan dengan tepat waktu dan sesuai prosedur cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima. Ini juga berkontribusi pada tingkat kepercayaan mereka terhadap lembaga pelayanan sertifikasi halal LPPOM Jawa Timur yang bersangkutan. Meskipun penelitian ini dilakukan dalam sektor kepuasan , temuan tersebut juga sangat relevan dalam konteks sertifikasi halal oleh LPPOM MUI, yang berfungsi sebagai lembaga yang memproses dan menilai produk halal.

Penelitian oleh (Romadhan dkk., 2019) juga mengungkapkan bahwa keandalan dalam sektor layanan akan meningkatkan kualitas hubungan antara lembaga dan pelanggan. Keandalan ini memberikan rasa keamanan dan kepastian bagi pelanggan, yang merasa bahwa mereka dapat mengandalkan lembaga untuk

memenuhi harapan mereka sesuai dengan standar yang berlaku. Dalam konteks LPPOM MUI, keandalan dalam memberikan sertifikasi halal dengan akurat dan tepat waktu akan meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendorong pelanggan untuk menggunakan layanan ini lagi di masa depan.

4.5.5 Pengaruh Ketanggapan terhadap Kualitas Pelayanan Manajemen LPPOM MUI Jawa Timur

Ketanggapan atau *Responsiveness* dalam model *SERVQUAL* merujuk pada kemampuan suatu lembaga untuk merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan dengan cepat, tepat, dan efisien. Dalam konteks LPPOM MUI Jawa Timur, ketanggapan mencakup kemampuan staf untuk memberikan jawaban yang cepat dan akurat atas pertanyaan pelanggan, menangani keluhan dengan efektif, dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan pelanggan. Ketanggapan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga.

Ketanggapan staf LPPOM MUI memainkan peran yang sangat penting dalam pengalaman pelanggan selama proses sertifikasi halal. Pelanggan sering kali memiliki banyak pertanyaan atau bahkan keluhan selama proses sertifikasi yang rumit, dan cara lembaga merespons masalah tersebut akan sangat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sebagian besar pelanggan menginginkan agar staf dapat menanggapi dengan cepat dan memberikan solusi yang memadai dalam waktu yang singkat, terutama ketika mereka menghadapi masalah terkait proses sertifikasi atau pengujian produk.

Berdasarkan *Focus Group Discussion (FGD)* dan hasil survei, banyak pelanggan yang mengungkapkan bahwa ketanggapan staf LPPOM MUI dalam merespons pertanyaan dan keluhan mereka adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan layanan sertifikasi halal. Dalam FGD, salah satu pelanggan mengatakan:

"Staf di LPPOM MUI selalu merespons pertanyaan saya dengan cepat, mereka juga sangat membantu dalam memberikan informasi terkait status sertifikasi produk saya. Ini sangat penting karena saya bisa tahu persis apa yang perlu diperbaiki atau disiapkan."

Hasil survei yang melibatkan 185 responden menunjukkan bahwa 89% responden merasa puas dengan ketanggapan staf LPPOM MUI. Mereka mengungkapkan bahwa staf menanggapi pertanyaan dan keluhan mereka dalam waktu singkat dan dengan informasi yang jelas. Sebagian besar responden menyatakan bahwa ketanggapan ini sangat berpengaruh terhadap pengalaman positif mereka selama proses sertifikasi halal. Respon yang cepat dan solusi yang memadai memberikan rasa keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka.

Meskipun sebagian besar responden merasa puas beberapa pelanggan mengungkapkan bahwa dalam beberapa kasus penjelasan yang lebih rinci terkait dengan proses sertifikasi atau masalah teknis tertentu lebih membantu dalam mengurangi kebingungannya. Meskipun demikian, secara keseluruhan, pelanggan merasa bahwa LPPOM MUI cukup responsif dalam menanggapi masalah yang mereka hadapi.

Ketanggapan tidak hanya memengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi juga memiliki dampak besar terhadap kepercayaan pelanggan. Kepercayaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam hubungan antara lembaga pelayanan dan pelanggan. Ketika pelanggan merasa bahwa staf LPPOM MUI dapat merespons pertanyaan atau keluhan mereka dengan cepat dan efektif, maka mereka akan merasa lebih yakin bahwa produk mereka diperlakukan dengan serius dan profesional selama proses sertifikasi halal. Kepercayaan yang lebih besar ini akan menciptakan hubungan yang lebih kuat dan jangka panjang antara pelanggan dan LPPOM MUI.

Seperti yang dijelaskan dalam penelitian (Wijaya dkk., 2021), responsiveness berperan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan. Jika

pelanggan merasa bahwa mereka diprioritaskan dan diperhatikan oleh lembaga, maka mereka akan lebih cenderung percaya bahwa proses sertifikasi yang mereka jalani dilakukan dengan standar yang tinggi dan sesuai prosedur yang berlaku. Dalam hal ini, ketanggapan menjadi indikator penting dari kualitas layanan, yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kredibilitas dan profesionalisme LPPOM MUI.

Banyak penelitian terdahulu yang mengungkapkan pentingnya ketanggapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. (Singh dkk., 2022) dalam penelitiannya tentang *SERVQUAL* menjelaskan bahwa dimensi Responsiveness sangat penting dalam menilai kualitas layanan. Mereka mengungkapkan bahwa respon yang cepat terhadap keluhan atau permintaan pelanggan langsung berkorelasi dengan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, ketanggapan menjadi indikator yang sangat penting dari kualitas layanan yang diberikan oleh suatu lembaga.

Penelitian oleh (Sukwadi dkk., 2021) juga menekankan bahwa kecepatan respons terhadap masalah pelanggan berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam sektor layanan, terutama yang melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan seperti sertifikasi halal, kemampuan staf untuk memberikan respons yang cepat dan tepat menunjukkan bahwa lembaga tersebut memiliki kontrol atas proses pelayanan dan mampu mengelola permasalahan dengan efisien. Hal ini, pada gilirannya, meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Studi oleh (Jonkisz dkk., 2021) juga menyebutkan bahwa ketanggapan dalam sektor layanan berhubungan langsung dengan persepsi pelanggan terhadap profesionalisme lembaga tersebut. Lembaga yang dapat merespons dengan cepat dan menyelesaikan masalah dengan efektif akan dilihat oleh pelanggan sebagai profesional dan kompeten. Hal ini penting dalam sektor sertifikasi halal, di mana pelanggan menginginkan kejelasan dan kepastian dalam setiap langkah yang diambil oleh lembaga sertifikasi. Dengan ketanggapan yang tinggi, LPPOM MUI Jawa Timur dapat memberikan penjelasan yang lebih transparan dan reliable mengenai

proses sertifikasi halal, yang memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap lembaga tersebut.

Penelitian yang lain juga menunjukkan bahwa ketanggapan adalah salah satu faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Dalam penelitian (Arli dkk., 2024), ditemukan bahwa dimensi responsiveness sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, terutama dalam sektor layanan. Mereka menjelaskan bahwa respons yang cepat dan tepat terhadap pertanyaan atau keluhan pelanggan menciptakan rasa dihargai dan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga tersebut. Hal ini juga berlaku dalam konteks LPPOM MUI, di mana pelanggan yang merasa bahwa pertanyaan atau masalah mereka ditanggapi dengan cepat akan lebih puas dan lebih percaya terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, penelitian oleh (Sukwadi dkk., 2021) dalam konteks manajemen layanan juga mengungkapkan bahwa kecepatan respons terhadap masalah pelanggan secara langsung memengaruhi loyalitas pelanggan. Lembaga yang dapat memberikan respon yang cepat dan solutif akan lebih mudah membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Di sektor pelayanan halal, ini sangat relevan, karena pelanggan menginginkan kepastian dan proses yang cepat agar produk mereka dapat segera disertifikasi.

Ketanggapan bukan hanya memengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi juga berperan besar dalam membangun loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa bahwa keluhan mereka ditangani dengan tanggap dan solutif cenderung akan tetap menggunakan layanan dari lembaga yang bersangkutan di masa depan. Penelitian oleh (Afridi dkk., 2016) menunjukkan bahwa ketanggapan terhadap keluhan atau permintaan pelanggan sangat memengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan merasa bahwa masalah mereka diatasi dengan cepat dan profesional, mereka akan lebih cenderung untuk tetap loyal kepada lembaga tersebut dan merekomen layanan kepada orang lain.

Di sektor layanan sertifikasi halal, seperti yang ditemukan dalam penelitian (Elwardah dkk., 2024) pelanggan yang merasa puas dengan respons staf terhadap

masalah mereka akan lebih terikat pada lembaga tersebut dan lebih cenderung untuk mengajukan permohonan sertifikasi halal lagi di masa depan. Ketanggapan yang baik dalam pelayanan meningkatkan pengalaman pelanggan, mempercepat proses sertifikasi, dan memberikan rasa aman kepada pelanggan bahwa mereka mendapatkan perhatian dan solusi yang mereka butuhkan.

Ketanggapan yang tinggi dalam pelayanan tidak hanya menciptakan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, tetapi juga berperan penting dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa bahwa LPPOM MUI memberikan respons yang cepat dan akurat terhadap permintaan atau masalah mereka lebih cenderung untuk terus menggunakan layanan di masa depan. Penelitian oleh (Maksudi dkk., 2023) menyebutkan bahwa kepuasan yang disebabkan oleh ketanggapan yang baik dapat memperkuat loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan retensi pelanggan dan mendatangkan rekomendasi dari pelanggan kepada orang lain.

Di LPPOM MUI Jawa Timur, ketanggapan mencakup kemampuan staf untuk memberikan jawaban cepat terhadap pertanyaan pelanggan, mengatasi keluhan dengan efisien, dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai proses sertifikasi halal yang terkadang kompleks. Banyak pelanggan mengungkapkan dalam *Focus Group Discussion (FGD)* bahwa ketanggapan staf merupakan salah satu elemen yang sangat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan. Seorang peserta FGD menyatakan:

"Saya merasa sangat terbantu dengan staf yang cepat memberikan respons atas pertanyaan saya. Bahkan ketika ada kendala teknis, mereka tidak hanya merespons dengan cepat, tetapi juga memberi solusi yang memadai."

Menurut (Hastuti dkk., 2024) responsiveness merupakan elemen kunci dalam keberhasilan pelayanan. Jika pelanggan merasa bahwa lembaga merespons masalah mereka dengan cepat dan tepat, mereka akan lebih cenderung untuk percaya bahwa lembaga tersebut memiliki kompetensi tinggi dalam menangani masalah, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Hasil survei yang

dilakukan pada 185 pelanggan LPPOM MUI juga menunjukkan bahwa 89% responden merasa puas dengan ketanggapan yang diberikan oleh staf. Mereka merasa bahwa permintaan dan keluhan mereka selalu ditangani dengan cepat dan dengan penjelasan yang jelas, memperkuat kepercayaan mereka terhadap lembaga ini.

Ketanggapan staf LPPOM MUI Jawa Timur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Respons yang cepat dan akurat terhadap pertanyaan dan keluhan pelanggan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap lembaga ini. Temuan dari FGD dan survei menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas dengan ketanggapan yang diberikan oleh LPPOM MUI. Meskipun demikian, ada beberapa area yang masih dapat diperbaiki, terutama dalam memberikan penjelasan yang lebih rinci terkait dengan beberapa proses teknis sertifikasi halal.

Meningkatkan ketanggapan dalam pelayanan dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dengan terus meningkatkan *responsiveness* dalam menghadapi permintaan dan masalah pelanggan, LPPOM MUI Jawa Timur dapat memperbaiki kepuasan pelanggan, memperkuat kepercayaan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya memperkokoh posisinya sebagai lembaga sertifikasi halal terkemuka di Indonesia.

4.5.6 Pengaruh Jaminan terhadap Kualitas Pelayanan Manajemen LPPOM-MUI Jawa Timur

Dalam konteks manajemen layanan, jaminan atau assurance adalah salah satu dimensi utama dalam model *SERVQUAL* yang merujuk pada kemampuan lembaga untuk memberikan rasa kepercayaan dan keamanan kepada pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan, dan dilakukan oleh staf yang kompeten. Di LPPOM MUI Jawa Timur, jaminan kualitas mencakup kompetensi staf, kemampuan mereka dalam memberikan penjelasan yang jelas dan

akurat, serta proses sertifikasi halal yang diikuti dengan prosedur yang transparan dan terstandarisasi. Jaminan ini sangat penting karena pelanggan yang mengajukan sertifikasi halal menginginkan kepastian bahwa produk mereka sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh lembaga ini.

Dalam hasil *Focus Group Discussion (FGD)* dan survei yang melibatkan 185 responden, ditemukan bahwa jaminan yang diberikan oleh LPPOM MUI Jawa Timur berperan sangat besar dalam menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa yakin dengan kompetensi staf dan proses yang jelas dalam sertifikasi halal cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif selama proses sertifikasi. Salah satu responden dalam FGD mengungkapkan:

"Proses sertifikasi halal di LPPOM MUI memberikan rasa aman karena staf menjelaskan seluruh prosedur dengan sangat rinci dan transparan. Saya merasa bahwa mereka benar-benar mengerti produk saya dan dapat memberikan penilaian yang adil."

Di sisi lain, meskipun sebagian besar pelanggan merasa puas dengan jaminan yang diberikan, beberapa responden juga mencatat bahwa di beberapa kasus, penjelasan lebih lanjut mengenai ketidakberhasilan sertifikasi atau alasan penolakan produk sangat membantu dalam proses pemahaman mereka. Oleh karena itu, memperjelas alasan penolakan dan memberikan solusi yang lebih mendalam dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil survei menunjukkan bahwa 92% responden merasa puas dengan jaminan yang diberikan oleh staf LPPOM MUI Jawa Timur. Mereka merasa yakin bahwa proses sertifikasi halal yang mereka ajukan sudah mengikuti standar yang jelas dan dikelola oleh staf yang memiliki pengetahuan mendalam. Kepercayaan pelanggan terhadap staf dan proses yang transparan ini menjadi salah satu alasan utama mengapa pelanggan merasa lebih puas dengan proses sertifikasi halal yang dilakukan oleh LPPOM MUI Jawa Timur.

Namun, ada sebagian kecil pelanggan yang merasa bahwa meskipun staf memiliki pengetahuan yang mendalam, ada kalanya mereka ingin mendapatkan penjelasan yang lebih rinci tentang aspek teknis sertifikasi halal, seperti proses audit atau pengujian bahan baku. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jaminan kualitas sudah memadai, ada ruang untuk meningkatkan komunikasi dan memberikan penjelasan yang lebih mendalam dalam beberapa kasus tertentu.

Beberapa penelitian terdahulu telah menyoroti betapa pentingnya jaminan kualitas dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Parasuraman et al. (1988) dalam model *SERVQUAL* menjelaskan bahwa jaminan adalah dimensi penting yang membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Keahlian staf dan kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat sangat berpengaruh pada kepercayaan pelanggan terhadap lembaga tersebut. Dalam hal ini, kepercayaan pelanggan terhadap LPPOM MUI Jawa Timur meningkat karena mereka merasa yakin bahwa staf yang menangani sertifikasi halal memiliki pengetahuan yang mendalam dan mengikuti prosedur yang sesuai.

Aliyudin dkk., (2022) juga menekankan bahwa jaminan adalah faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan. Ketika staf memiliki kompetensi tinggi dan mampu memberikan informasi yang jelas, pelanggan merasa lebih yakin bahwa mereka mendapatkan layanan yang memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap lembaga yang memberikan layanan sangat berkorelasi dengan kepuasan yang mereka rasakan, serta loyalitas terhadap lembaga tersebut.

Penelitian oleh (Patattan, 2021) dalam konteks pelayanan sertifikasi halal LPPOM Jawa Timur juga memberikan wawasan relevansi jaminan kualitas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun penelitian ini dilakukan di sektor yang berbeda, temuan mereka sangat relevan untuk konteks sertifikasi halal, di mana pelanggan menginginkan kepercayaan bahwa produk mereka diproses oleh tenaga ahli yang benar-benar memahami standar halal yang berlaku. Dengan jaminan

tersebut, pelanggan merasa bahwa proses sertifikasi mereka transparan, adil, dan memenuhi standar yang diharapkan.

Pentingnya jaminan dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan tidak hanya berdampak pada pengalaman jangka pendek, tetapi juga pada loyalitas pelanggan. Penelitian oleh (Junaidi dkk., 2025) menunjukkan bahwa kepercayaan yang tercipta karena adanya jaminan kualitas memperkuat hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan, serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dan percaya bahwa layanan yang mereka terima memenuhi standar kualitas yang tinggi lebih cenderung untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa depan.

Penelitian oleh (Cesariana dkk., 2022) dalam konteks pemasaran juga mengemukakan bahwa layanan yang didukung dengan jaminan kualitas yang kuat akan menghasilkan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi. Dalam hal ini, jaminan yang diberikan oleh LPPOM MUI Jawa Timur terhadap kualitas sertifikasi halal menciptakan rasa kepercayaan yang mendalam pada pelanggan, yang kemudian mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan sertifikasi halal dan merekomendasikan lembaga ini kepada rekan bisnis atau kolega mereka.

Penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh (Shofiyah dan Qadariyah, 2022) menunjukkan bahwa jaminan sangat memengaruhi kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, LPPOM MUI Jawa Timur perlu terus menjaga dan meningkatkan jaminan kualitas dalam setiap tahapan proses sertifikasi halal, sehingga dapat memperkuat kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan yang pada akhirnya akan memperkokoh posisi LPPOM MUI Jawa Timur sebagai lembaga sertifikasi halal yang tepercaya, kompeten, dan diakui baik di Indonesia maupun di tingkat internasional.

Dari analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa jaminan kualitas yang diberikan oleh LPPOM MUI Jawa Timur berperan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Keahlian staf, kemampuan memberikan penjelasan yang jelas, serta proses sertifikasi halal yang transparan,

menjadi faktor kunci dalam menciptakan rasa aman dan percaya di kalangan pelanggan. Temuan survei dan FGD menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas dengan jaminan kualitas yang diberikan oleh LPPOM MUI, namun beberapa area masih bisa diperbaiki, terutama dalam hal memberikan penjelasan yang lebih rinci dalam kasus-kasus tertentu.

4.5.7 Kualitas Pelayanan Manajemen LPPOM-MUI Jawa Timur Berdasarkan Metode Servqual

Penggunaan metode *SERVQUAL* untuk menilai kualitas pelayanan LPPOM MUI Jawa Timur. Tujuan utama dari penggunaan metode *SERVQUAL* adalah untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPPOM MUI Jawa Timur sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam metode *SERVQUAL*, perhitungan dilakukan berdasarkan *gap* atau kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dan kenyataan yang mereka rasakan. *Gap* yang lebih besar menunjukkan bahwa layanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka, sedangkan *gap* yang lebih kecil atau mendekati nol menunjukkan bahwa layanan yang diberikan lebih sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam penelitian ini, perhitungan gap dilakukan untuk lima dimensi utama dari kualitas pelayanan menurut model *SERVQUAL*, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Hasil perhitungan menunjukkan adanya gap negatif yang mengindikasikan bahwa sebagian besar pelanggan merasa bahwa layanan yang diterima tidak sepenuhnya memenuhi harapan mereka, terutama dalam beberapa dimensi tertentu.

Dimensi pertama yang dianalisis adalah *Tangibles* (Bukti Fisik), yang mencakup fasilitas fisik yang disediakan oleh LPPOM MUI Jawa Timur, seperti ruang pelayanan, peralatan yang digunakan, dan kebersihan lingkungan kantor. Dari hasil perhitungan, ditemukan nilai gap negatif yang cukup signifikan pada setiap pernyataan dalam dimensi ini, dengan nilai rata-rata gap berkisar antara -0.60 hingga -0.70. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan mengharapkan fasilitas yang lebih

baik, lebih nyaman, dan lebih terorganisir, namun kenyataannya fasilitas yang ada masih sedikit di bawah harapan mereka. Meski demikian, *gap* yang terjadi tidak terlalu besar, yang menunjukkan bahwa LPPOM MUI Jawa Timur sudah cukup memenuhi sebagian besar harapan pelanggan terkait fasilitas fisik.

Pada dimensi *Reliability* (Keandalan), yang mengukur sejauh mana LPPOM MUI Jawa Timur dapat memberikan layanan yang tepat waktu dan konsisten sesuai dengan prosedur yang berlaku, ditemukan nilai *gap* yang lebih besar, yakni sekitar -0.65 hingga -0.74. Ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan terhadap keandalan pelayanan dan kenyataan yang dirasakan. Pelanggan menginginkan bahwa sertifikasi halal yang mereka ajukan diproses secara cepat dan tepat waktu, namun kenyataannya ada beberapa proses yang memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Meskipun demikian, nilai *gap* ini masih menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik, namun ada ruang yang cukup besar untuk perbaikan dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan gap yang lebih kecil dibandingkan dengan dua dimensi sebelumnya, dengan nilai gap antara -0.58 hingga -0.65. Meskipun gap ini masih negatif, pelanggan merasa bahwa staf LPPOM MUI Jawa Timur cukup responsif terhadap permintaan dan keluhan mereka. Namun, ada beberapa area yang masih dapat ditingkatkan, terutama dalam menangani masalah yang lebih teknis atau lebih kompleks dalam waktu yang lebih cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan mengharapkan tanggapan yang lebih cepat dan solusi yang lebih efektif terhadap permasalahan yang mereka hadapi selama proses sertifikasi halal.

Dimensi *Assurance* (Jaminan), yang mencakup pengetahuan staf dan kemampuan mereka dalam memberikan penjelasan yang jelas tentang prosedur sertifikasi halal, menunjukkan gap yang relatif kecil, yakni sekitar -0.43 hingga -0.55. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa cukup yakin dengan keahlian staf LPPOM MUI Jawa Timur, namun masih ada beberapa yang merasa membutuhkan lebih banyak penjelasan atau jaminan terkait prosedur yang mereka

hadapi. Staf yang kompeten dan mampu memberikan penjelasan yang meyakinkan tentu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap proses sertifikasi halal, meskipun ada beberapa ruang untuk meningkatkan komunikasi yang lebih mendalam.

Terakhir, pada dimensi *Empathy* (Empati), yang berfokus pada perhatian pribadi dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan, nilai gap yang ditemukan relatif kecil, berkisar antara -0.50 hingga -0.59. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan dengan baik selama proses sertifikasi halal, meskipun ada beberapa kesempatan untuk meningkatkan komunikasi yang lebih personal. LPPOM MUI Jawa Timur sudah cukup baik dalam memperlakukan pelanggan dengan sikap yang ramah dan sopan, namun penanganan yang lebih personal dan spesifik terhadap kebutuhan pelanggan dapat lebih ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil perhitungan gap menggunakan metode *SERVQUAL* menunjukkan bahwa LPPOM MUI Jawa Timur telah memberikan pelayanan yang cukup baik meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Dimensi Tangibles dan Reliability menunjukkan *gap* yang lebih besar, yang mengindikasikan bahwa pelanggan menginginkan peningkatan fasilitas serta keandalan layanan yang lebih tinggi. Sementara itu, dimensi *Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* menunjukkan *gap* yang lebih kecil, yang berarti pelanggan merasa cukup puas dengan kecepatan tanggapan, kompetensi staf, dan perhatian yang diberikan.

Berdasarkan temuan ini, LPPOM MUI Jawa Timur perlu lebih fokus pada peningkatan fasilitas fisik dan keandalan proses sertifikasi halal, serta meningkatkan responsivitas dan komunikasi yang lebih mendalam terkait prosedur yang ada. Dengan memperbaiki area-area ini, LPPOM MUI Jawa Timur dapat meningkatkan kepuasan pelanggan lebih lanjut, serta memperkuat posisinya sebagai lembaga sertifikasi halal yang tepercaya dan profesional.

4.6 Usulan Perbaikan

Setelah melakukan analisis menggunakan metode *SERVQUAL,* ditemukan bahwa meskipun LPPOM MUI Jawa Timur sudah memberikan layanan yang cukup baik, masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk memuaskan pelanggan. Berdasarkan hasil perhitungan *gap,* ada beberapa aspek yang menunjukkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakan, yang mengindikasikan bahwa masih ada ruang bagi LPPOM MUI Jawa Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Fasilitas fisik yang disediakan oleh LPPOM MUI Jawa Timur, yang meliputi ruang pelayanan, ruang tunggu, serta peralatan yang digunakan dalam pengujian dan proses sertifikasi halal, menunjukkan *gap* yang cukup besar antara harapan dan kenyataan. Pelanggan menginginkan fasilitas yang lebih nyaman dan lebih modern, serta ruang tunggu yang lebih memadai. Upaya untuk meningkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan serta meningkatkan aksesibilitas bagi pelanggan akan sangat membantu dalam memperbaiki kesenjangan ini. Hal ini sangat penting karena pelanggan menginginkan pengalaman yang nyaman dan tidak merasa terbebani oleh kondisi fisik yang kurang mendukung.

Di sisi lain, dimensi keandalan juga menunjukkan *gap* yang cukup signifikan. Pelanggan mengharapkan layanan sertifikasi halal yang tepat waktu dan proses yang tidak memakan waktu terlalu lama. Namun, kenyataannya, ada beberapa pelanggan yang merasa bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses sertifikasi lebih lama dari yang diharapkan. Untuk itu, LPPOM MUI Jawa Timur perlu meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam proses sertifikasi tanpa mengorbankan kualitas. Penyederhanaan prosedur serta pemantauan waktu pelayanan yang lebih ketat bisa menjadi solusi yang baik untuk mengurangi gap ini.

Dalam dimensi daya tanggap, meskipun *gap* yang ada tidak sebesar pada dimensi lainnya, masih terdapat beberapa keluhan terkait kecepatan tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan pelanggan. Meskipun staf LPPOM MUI Jawa Timur sudah cukup responsif, beberapa pelanggan merasa bahwa prosesnya bisa

dilakukan lebih cepat, terutama dalam hal komunikasi mengenai status sertifikasi produk mereka. LPPOM MUI Jawa Timur bisa memperbaiki hal ini dengan memberikan respons yang lebih cepat dan lebih proaktif terhadap pertanyaan atau masalah yang muncul, serta memperjelas tahapan sertifikasi dengan memberikan informasi yang lebih mendetail pada awal proses.

Dalam dimensi jaminan, sebagian besar pelanggan merasa cukup puas dengan tingkat pengetahuan staf dan kemampuan mereka dalam memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur sertifikasi halal. Namun, meskipun nilai gap tidak terlalu besar, ada beberapa pelanggan yang merasa bahwa mereka masih membutuhkan penjelasan yang lebih rinci tentang proses dan tahapan sertifikasi. Untuk itu, LPPOM MUI Jawa Timur bisa meningkatkan jaminan kualitas layanan dengan memberikan penjelasan yang lebih komprehensif dan meyakinkan terkait prosedur sertifikasi halal yang diikuti, serta meningkatkan pelatihan bagi staf untuk memastikan mereka dapat memberikan jawaban yang lebih mendalam dan akurat.

Dimensi empati menunjukkan *gap* yang paling kecil di antara semua dimensi, yang berarti bahwa pelanggan merasa cukup diperhatikan dan dihargai selama proses sertifikasi. Meskipun demikian, ada peluang untuk memberikan perhatian lebih kepada pelanggan dengan memberikan komunikasi yang lebih personal dan lebih mendalam, khususnya dalam menghadapi pelanggan dengan kebutuhan spesifik atau produk yang memerlukan perhatian ekstra. Pendekatan yang lebih empatik dan perhatian yang lebih terfokus pada setiap pelanggan dapat semakin meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Meskipun LPPOM MUI Jawa Timur telah memberikan layanan yang cukup baik, perbaikan di beberapa area seperti fasilitas fisik, keandalan, dan tanggap terhadap keluhan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Meningkatkan kualitas pelayanan di area ini tidak hanya akan memperkecil *gap* yang ada, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan, memperkuat loyalitas pelanggan, dan pada akhirnya akan meningkatkan citra LPPOM MUI Jawa Timur sebagai lembaga sertifikasi halal yang tepercaya dan profesional. Dengan demikian, LPPOM MUI

Jawa Timur dapat terus berkembang untuk memberikan pelayanan yang semakin baik dan memenuhi harapan pelanggan secara maksimal.

4.7 Implikasi Usulan Perbaikan

Implikasi dari usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPPOM MUI Jawa Timur sangat penting, tidak hanya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga untuk memperkuat posisi LPPOM MUI Jawa Timur sebagai lembaga sertifikasi halal yang tepercaya dan profesional di mata masyarakat dan pelaku usaha. Usulan perbaikan ini tidak hanya menyasar aspek teknis, tetapi juga dimensi manusiawi dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Berikut adalah implikasi dari usulan perbaikan yang telah diajukan:

1. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Salah satu implikasi terbesar dari perbaikan kualitas pelayanan adalah peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan memperbaiki fasilitas fisik, mempercepat proses sertifikasi, dan memberikan layanan yang lebih responsif, pelanggan akan merasa lebih dihargai dan puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan. Kepuasan pelanggan ini akan berdampak langsung pada kepercayaan pelanggan terhadap LPPOM MUI Jawa Timur, yang akan memperkuat loyalitas pelanggan dan mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan sertifikasi halal dari lembaga ini di masa depan. Pelanggan yang puas cenderung akan merekomendasikan layanan ini kepada orang lain, yang pada gilirannya akan meningkatkan jumlah pelanggan baru.

2. Meningkatkan Citra LPPOM MUI Jawa Timur

Perbaikan dalam hal fasilitas fisik, kecepatan layanan, keandalan dalam proses sertifikasi, dan tanggap terhadap keluhan akan memperbaiki citra LPPOM MUI Jawa Timur di mata pelanggan dan masyarakat luas. Sebagai lembaga sertifikasi halal, LPPOM MUI Jawa Timur perlu menunjukkan komitmennya terhadap standar kualitas tinggi dalam setiap aspek operasional. Dengan memberikan layanan yang lebih cepat, lebih efisien, dan lebih ramah, LPPOM MUI

Jawa Timur akan semakin dipercaya oleh pelaku usaha dan masyarakat yang bergantung pada kehalalan produk mereka.

3. Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan

Usulan perbaikan yang melibatkan jaminan kualitas dan peningkatan komunikasi personal akan berdampak langsung pada tingkat kepercayaan yang diberikan pelanggan kepada LPPOM MUI Jawa Timur. Pelanggan yang merasa yakin bahwa produk mereka telah melalui proses sertifikasi yang jujur, transparan, dan sesuai standar akan merasa lebih puas dengan hasil sertifikasi tersebut. Selain itu, komunikasi yang lebih jelas dan tepat akan meningkatkan rasa loyalitas pelanggan terhadap layanan sertifikasi halal yang diberikan. Hal ini sangat penting karena pelanggan yang loyal cenderung untuk menggunakan layanan yang sama di masa depan dan mempromosikan layanan tersebut kepada pihak lain.

4. Penguatan Standar Proses Sertifikasi Halal

Meningkatkan keandalan dalam proses sertifikasi halal juga akan memperkuat standar prosedural yang diterapkan oleh LPPOM MUI Jawa Timur. Dengan mempercepat waktu layanan, mengurangi waktu tunggu yang tidak perlu, serta memastikan keandalan dan konsistensi dalam memberikan sertifikasi halal, LPPOM MUI Jawa Timur akan semakin memperkuat reputasi sebagai lembaga yang dapat diandalkan. Peningkatan ini akan menjadikan LPPOM MUI Jawa Timur lebih kompetitif di tingkat nasional dan internasional dalam bidang sertifikasi halal.

5. Peningkatan Efisiensi Operasional

Usulan perbaikan yang mengarah pada peningkatan fasilitas dan perbaikan prosedur operasional di LPPOM MUI Jawa Timur juga dapat membawa efisiensi operasional yang lebih baik. Pengurangan waktu tunggu dan penyederhanaan proses sertifikasi akan mempermudah staf dan pelanggan, mengurangi birokrasi yang tidak perlu, dan mengoptimalkan sumber daya yang ada. Hal ini akan memberikan dampak positif terhadap produktivitas dan profitabilitas lembaga dalam jangka panjang. Efisiensi operasional juga akan membuat LPPOM MUI Jawa Timur lebih responsif dalam menanggapi permintaan pasar yang semakin meningkat.

6. Pengembangan Kompetensi Staff

Perbaikan kualitas layanan di bidang jaminan dan empati memerlukan pelatihan yang berkelanjutan bagi staf LPPOM MUI Jawa Timur. Usulan perbaikan ini akan mendorong pengembangan kompetensi staf dalam hal pengetahuan teknis dan kemampuan interpersonal. Staf yang terlatih dengan baik akan lebih mampu memberikan penjelasan yang lebih jelas dan meyakinkan kepada pelanggan, serta berinteraksi dengan mereka secara lebih profesional dan empatik. Ini akan membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, serta menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pelanggan.

7. Peningkatan Aksesibilitas dan Kemudahan Penggunaan Layanan

Peningkatan aksesibilitas dan kemudahan dalam menggunakan layanan yang diusulkan, seperti pengembangan platform digital atau online, akan memperluas jangkauan layanan LPPOM MUI Jawa Timur kepada pelanggan yang lebih luas, terutama bagi mereka yang berada di luar kota atau luar daerah. Sistem informasi yang lebih user-friendly akan mempermudah pelanggan dalam mengakses informasi terkait sertifikasi halal dan memproses permohonan mereka tanpa hambatan. Ini akan membawa dampak besar terhadap peningkatan jumlah pelanggan dan mempercepat proses sertifikasi halal bagi pelaku usaha di berbagai sektor.

8. Pengaruh Positif terhadap Pasar Halal Global

Perbaikan kualitas layanan ini juga akan memperkuat posisi LPPOM MUI Jawa Timur di pasar halal global. Sebagai lembaga sertifikasi halal yang tepercaya, LPPOM MUI Jawa Timur memiliki potensi besar untuk memperluas jangkauan layanannya ke pasar internasional. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, LPPOM MUI Jawa Timur dapat menarik lebih banyak pelaku usaha internasional yang membutuhkan sertifikasi halal untuk produk mereka. Hal ini akan membantu meningkatkan reputasi Indonesia di pasar global sebagai negara dengan standar sertifikasi halal yang tinggi dan dapat diandalkan.

Implikasi dari usulan perbaikan ini sangat signifikan dalam hal meningkatkan kualitas layanan, memperkuat reputasi LPPOM MUI Jawa Timur,

dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan. Dengan implementasi yang baik dari usulan perbaikan ini, LPPOM MUI Jawa Timur tidak hanya akan memperbaiki kualitas pelayanan tetapi juga memperkokoh posisinya sebagai lembaga sertifikasi halal terkemuka, yang memberikan kepercayaan, kemudahan, dan kepuasan yang lebih tinggi bagi semua pihak yang terlibat.