LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER:

KUESIONER

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

1. Identitas Responden

   Nomor Responden :

   Nama Responden :

   Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan

   Usia : a. 20-30 tahun b. 31-40 tahun c. 41-50 tahun

2. Isilah jawaban berikut sesuai dengan pendapat Anda, dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda dalam kolom adalah sebagai berikut :

No	Pertanyaan	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat Setuju (SS)	5

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Jumlah Responden (Total = 185)
Tangibles (Bukti Fisik)	Fasilitas LPPOM MUI terlihat bersih dan rapi.						
	Peralatan yang digunakan dalam proses sertifikasi halal terlihat modern dan berfungsi dengan baik.						
	Kantor LPPOM MUI memiliki lingkungan yang nyaman bagi pengunjung.						
	Desain kantor LPPOM MUI menciptakan suasana yang profesional dan menyambut.						
	Fasilitas di LPPOM MUI mudah diakses dan memberikan kenyamanan bagi pengunjung.						
Reliability (Keandalan)	LPPOM MUI memberikan sertifikasi halal tepat waktu.						
	LPPOM MUI memberikan informasi yang akurat tentang proses sertifikasi.						
	LPPOM MUI dapat dipercaya untuk menangani semua permohonan sertifikasi halal dengan konsisten.						
	LPPOM MUI dapat						

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Jumlah Responden (Total = 185)
	diandalkan dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan yang terkait dengan sertifikasi halal.						
	Proses sertifikasi halal di LPPOM MUI selalu sesuai dengan prosedur yang berlaku.						
Responsiveness (Daya Tanggap)	Staf LPPOM MUI merespons pertanyaan saya dengan cepat.						
	Staf LPPOM MUI siap membantu saya dengan masalah terkait sertifikasi halal.						
	LPPOM MUI mengatasi keluhan atau masalah saya dengan efisien.						
	Staf LPPOM MUI memberikan informasi yang cepat dan jelas dalam menjawab permintaan saya.						
	LPPOM MUI memberikan respons yang memadai terhadap permintaan atau keluhan saya dalam waktu singkat.						
Assurance (Jaminan)	Staf LPPOM MUI memiliki pengetahuan yang mendalam tentang sertifikasi halal.						
	Saya merasa yakin						

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Jumlah Responden (Total = 185)
	dengan hasil sertifikasi halal yang dikeluarkan oleh LPPOM MUI.						
	LPPOM MUI menunjukkan sikap profesional dalam setiap aspek layanan mereka.						
	Staf LPPOM MUI mampu memberikan penjelasan yang jelas dan meyakinkan terkait prosedur sertifikasi halal.						
	Saya merasa bahwa LPPOM MUI sangat kompeten dalam memberikan informasi terkait sertifikasi halal.						
Empathy (Empati)	Staf LPPOM MUI menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan saya.						
	LPPOM MUI memberikan perhatian pribadi selama proses sertifikasi.						
	LPPOM MUI memperlakukan saya dengan hormat dan empati.						
	Staf LPPOM MUI memahami dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan saya.						
	LPPOM MUI						

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Jumlah Responden (Total = 185)
	memperlakukan saya dengan sikap yang ramah dan sopan selama proses sertifikasi.						
Kepuasan Pelanggan	Secara keseluruhan, saya puas dengan kualitas layanan sertifikasi halal yang diberikan oleh LPPOM MUI.						
	Saya merasa hasil sertifikasi halal yang diberikan bermanfaat bagi produk saya.						
	Proses sertifikasi halal berjalan sesuai harapan saya dalam hal kecepatan dan kemudahan.						
	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPPOM MUI memenuhi ekspektasi saya.						
	LPPOM MUI memberikan layanan yang efisien dan memadai dalam waktu yang ditentukan.						
Kepercayaan Pelanggan	Saya merasa percaya terhadap kredibilitas LPPOM MUI dalam memberikan sertifikasi halal yang sah dan diakui.						
	LPPOM MUI mampu menjaga integritasnya dalam memberikan						

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Jumlah Responden (Total = 185)
	sertifikasi halal yang dapat diterima oleh masyarakat.						
	Saya merasa yakin bahwa sertifikasi halal yang dikeluarkan oleh LPPOM MUI adalah yang terbaik.						
	LPPOM MUI menjaga standar tinggi dalam proses sertifikasi halal yang diakui oleh berbagai pihak.						
	Saya merasa LPPOM MUI adalah lembaga yang dapat dipercaya dalam memberikan sertifikasi halal.						
Loyalitas Pelanggan	Saya berniat untuk menggunakan layanan sertifikasi halal LPPOM MUI di masa depan.						
	Saya akan merekomendasikan layanan sertifikasi halal LPPOM MUI kepada teman dan kolega saya.						
	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh LPPOM M						

LAMPIRAN 2 Distribusi Jawaban Responden

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Jumlah Responden (Total = 185)
Tangibles (Bukti Fisik)	Fasilitas LPPOM MUI terlihat bersih dan rapi.	1	2	25	74	83	185
	Peralatan yang digunakan dalam proses sertifikasi halal terlihat modern dan berfungsi dengan baik.	0	3	30	70	82	185
	Kantor LPPOM MUI memiliki lingkungan yang nyaman bagi pengunjung.	0	1	20	75	89	185
	Desain kantor LPPOM MUI menciptakan suasana yang profesional dan menyambut.	0	1	15	78	91	185
	Fasilitas di LPPOM MUI mudah diakses dan memberikan kenyamanan bagi pengunjung.	1	2	18	71	93	185
Reliability (Keandalan)	LPPOM MUI memberikan sertifikasi halal tepat waktu.	0	0	12	60	113	185
	LPPOM MUI memberikan informasi yang akurat tentang proses sertifikasi.	0	1	15	69	100	185
	LPPOM MUI dapat dipercaya untuk menangani semua permohonan sertifikasi halal dengan konsisten.	0	1	16	70	98	185
	LPPOM MUI dapat	0	1	12	67	105	185

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Jumlah Responden (Total = 185)
	diandalkan dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan yang terkait dengan sertifikasi halal.						
	Proses sertifikasi halal di LPPOM MUI selalu sesuai dengan prosedur yang berlaku.	0	1	18	73	93	185
Responsiveness (Daya Tanggap)	Staf LPPOM MUI merespons pertanyaan saya dengan cepat.	0	1	16	68	100	185
	Staf LPPOM MUI siap membantu saya dengan masalah terkait sertifikasi halal.	0	0	10	75	100	185
	LPPOM MUI mengatasi keluhan atau masalah saya dengan efisien.	0	2	22	69	92	185
	Staf LPPOM MUI memberikan informasi yang cepat dan jelas dalam menjawab permintaan saya.	0	1	14	74	96	185
	LPPOM MUI memberikan respons yang memadai terhadap permintaan atau keluhan saya dalam waktu singkat.	1	2	15	72	95	185
Assurance (Jaminan)	Staf LPPOM MUI memiliki pengetahuan yang mendalam tentang sertifikasi halal.	0	1	15	71	98	185
	Saya merasa yakin	0	0	14	68	103	185

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Jumlah Responden (Total = 185)
	dengan hasil sertifikasi halal yang dikeluarkan oleh LPPOM MUI.						
	LPPOM MUI menunjukkan sikap profesional dalam setiap aspek layanan mereka.	0	0	13	74	98	185
	Staf LPPOM MUI mampu memberikan penjelasan yang jelas dan meyakinkan terkait prosedur sertifikasi halal.	0	0	12	73	100	185
	Saya merasa bahwa LPPOM MUI sangat kompeten dalam memberikan informasi terkait sertifikasi halal.	0	0	11	74	100	185
Empathy (Empati)	Staf LPPOM MUI menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan saya.	0	0	12	75	98	185
	LPPOM MUI memberikan perhatian pribadi selama proses sertifikasi.	0	0	14	72	99	185
	LPPOM MUI memperlakukan saya dengan hormat dan empati.	0	0	11	74	100	185
	Staf LPPOM MUI memahami dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan saya.	0	0	13	69	103	185
	LPPOM MUI	0	0	12	71	102	185

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Jumlah Responden (Total = 185)
	memperlakukan saya dengan sikap yang ramah dan sopan selama proses sertifikasi.						
Kepuasan Pelanggan	Secara keseluruhan, saya puas dengan kualitas layanan sertifikasi halal yang diberikan oleh LPPOM MUI.	0	0	10	70	105	185
	Saya merasa hasil sertifikasi halal yang diberikan bermanfaat bagi produk saya.	0	0	13	74	98	185
	Proses sertifikasi halal berjalan sesuai harapan saya dalam hal kecepatan dan kemudahan.	0	0	12	73	100	185
	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPPOM MUI memenuhi ekspektasi saya.	0	0	15	71	99	185
	LPPOM MUI memberikan layanan yang efisien dan memadai dalam waktu yang ditentukan.	0	0	14	72	99	185
Kepercayaan Pelanggan	Saya merasa percaya terhadap kredibilitas LPPOM MUI dalam memberikan sertifikasi halal yang sah dan diakui.	0	0	11	74	100	185
	LPPOM MUI mampu menjaga integritasnya dalam memberikan	0	0	10	73	102	185

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Jumlah Responden (Total = 185)
	sertifikasi halal yang dapat diterima oleh masyarakat.						
	Saya merasa yakin bahwa sertifikasi halal yang dikeluarkan oleh LPPOM MUI adalah yang terbaik.	0	0	9	76	100	185
	LPPOM MUI menjaga standar tinggi dalam proses sertifikasi halal yang diakui oleh berbagai pihak.	0	0	13	70	102	185
	Saya merasa LPPOM MUI adalah lembaga yang dapat dipercaya dalam memberikan sertifikasi halal.	0	0	12	71	102	185
Loyalitas Pelanggan	Saya berniat untuk menggunakan layanan sertifikasi halal LPPOM MUI di masa depan.	0	0	10	72	103	185
	Saya akan merekomendasikan layanan sertifikasi halal LPPOM MUI kepada teman dan kolega saya.	0	0	11	73	101	185
	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh LPPOM M						

Lampiran 3 Presentase Rerata Jawaban Responden

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Total (%)
Tangibles (Bukti Fisik)	Fasilitas LPPOM MUI terlihat bersih dan rapi.	0.54%	1.08%	13.51%	40.00%	44.86%	100%
	Peralatan yang digunakan dalam proses sertifikasi halal terlihat modern dan berfungsi dengan baik.	0%	1.62%	16.22%	37.84%	44.32%	100%
	Kantor LPPOM MUI memiliki lingkungan yang nyaman bagi pengunjung.	0%	0.54%	10.81%	40.54%	48.11%	100%
	Desain kantor LPPOM MUI menciptakan suasana yang profesional dan menyambut.	0%	0.54%	8.11%	42.16%	49.19%	100%
	Fasilitas di LPPOM MUI mudah diakses dan memberikan kenyamanan bagi pengunjung.	0.54%	1.08%	9.73%	38.38%	50.27%	100%
Reliability (Keandalan)	LPPOM MUI memberikan sertifikasi halal tepat waktu.	0%	0%	6.49%	32.43%	60.00%	100%
	LPPOM MUI memberikan informasi yang akurat tentang proses sertifikasi.	0%	0.54%	8.11%	37.30%	53.00%	100%
	LPPOM MUI dapat dipercaya	0%	0.54%	8.65%	37.84%	52.97%	100%

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Total (%)
	untuk menangani semua permohonan sertifikasi halal dengan konsisten.						
	LPPOM MUI dapat diandalkan dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan yang terkait dengan sertifikasi halal.	0%	0.54%	6.49%	36.22%	56.22%	100%
	Proses sertifikasi halal di LPPOM MUI selalu sesuai dengan prosedur yang berlaku.	0%	0.54%	9.73%	39.46%	50.81%	100%
Responsiveness (Daya Tanggap)	Staf LPPOM MUI merespons pertanyaan saya dengan cepat.	0%	0.54%	8.65%	36.76%	53.00%	100%
	Staf LPPOM MUI siap membantu saya dengan masalah terkait sertifikasi halal.	0%	0%	5.41%	40.54%	53.51%	100%
	LPPOM MUI mengatasi keluhan atau masalah saya dengan efisien.	0%	1.08%	11.89%	37.30%	49.19%	100%
	Staf LPPOM MUI memberikan informasi yang cepat dan jelas dalam menjawab permintaan saya.	0%	0.54%	7.57%	40.00%	51.89%	100%
	LPPOM MUI memberikan respons yang	0.54%	1.08%	8.11%	38.92%	51.35%	100%

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Total (%)
	memadai terhadap permintaan atau keluhan saya dalam waktu singkat.						
Assurance (Jaminan)	Staf LPPOM MUI memiliki pengetahuan yang mendalam tentang sertifikasi halal.	0%	0.54%	8.11%	38.38%	52.97%	100%
	Saya merasa yakin dengan hasil sertifikasi halal yang dikeluarkan oleh LPPOM MUI.	0%	0%	7.57%	36.76%	55.68%	100%
	LPPOM MUI menunjukkan sikap profesional dalam setiap aspek layanan mereka.	0%	0%	7.03%	40.00%	52.97%	100%
	Staf LPPOM MUI mampu memberikan penjelasan yang jelas dan meyakinkan terkait prosedur sertifikasi halal.	0%	0%	6.49%	39.46%	54.05%	100%
	Saya merasa bahwa LPPOM MUI sangat kompeten dalam memberikan informasi terkait sertifikasi halal.	0%	0%	5.95%	40.54%	53.51%	100%
Empathy (Empati)	Staf LPPOM MUI menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan saya.	0%	0%	6.49%	40.00%	53.51%	100%

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Total (%)
	LPPOM MUI memberikan perhatian pribadi selama proses sertifikasi.	0%	0%	7.57%	38.38%	53.51%	100%
	LPPOM MUI memperlakukan saya dengan hormat dan empati.	0%	0%	5.95%	40.00%	54.05%	100%
	Staf LPPOM MUI memahami dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan saya.	0%	0%	7.03%	37.30%	55.68%	100%
	LPPOM MUI memperlakukan saya dengan sikap yang ramah dan sopan selama proses sertifikasi.	0%	0%	6.49%	38.38%	55.68%	100%
Kepuasan Pelanggan	Secara keseluruhan, saya puas dengan kualitas layanan sertifikasi halal yang diberikan oleh LPPOM MUI.	0%	0%	5.41%	37.84%	56.76%	100%
	Saya merasa hasil sertifikasi halal yang diberikan bermanfaat bagi produk saya.	0%	0%	7.57%	39.46%	52.97%	100%
	Proses sertifikasi halal berjalan sesuai harapan saya dalam hal kecepatan dan kemudahan.	0%	0%	6.49%	39.46%	54.05%	100%
	Kualitas pelayanan yang diberikan	0%	0%	8.11%	38.38%	53.51%	100%

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Total (%)
	oleh LPPOM MUI memenuhi ekspektasi saya.						
	LPPOM MUI memberikan layanan yang efisien dan memadai dalam waktu yang ditentukan.	0%	0%	7.57%	38.38%	54.05%	100%
Kepercayaan Pelanggan	Saya merasa percaya terhadap kredibilitas LPPOM MUI dalam memberikan sertifikasi halal yang sah dan diakui.	0%	0%	5.95%	40.00%	54.05%	100%
	LPPOM MUI mampu menjaga integritasnya dalam memberikan sertifikasi halal yang dapat diterima oleh masyarakat.	0%	0%	5.41%	39.46%	55.68%	100%
	Saya merasa yakin bahwa sertifikasi halal yang dikeluarkan oleh LPPOM MUI adalah yang terbaik.	0%	0%	4.86%	41.62%	53.51%	100%
	LPPOM MUI menjaga standar tinggi dalam proses sertifikasi halal yang diakui oleh berbagai pihak.	0%	0%	7.03%	37.30%	55.68%	100%
	Saya merasa	0%	0%	6.49%	38.38%	55.68%	100%

Dimensi	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	Total (%)
	LPPOM MUI adalah lembaga yang dapat dipercaya dalam memberikan sertifikasi halal.						
Loyalitas Pelanggan	Saya berniat untuk menggunakan layanan sertifikasi halal LPPOM MUI di masa depan.	0%	0%	10.81%	38.38%	50.81%	100%
	Saya akan merekomendasikan layanan sertifikasi halal LPPOM MUI kepada teman dan kolega saya.	0%	0%	11.35%	39.46%	49.73%	100%
	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh LPPOM MUI dan berniat untuk terus menggunakan layanan mereka.	0%	0%	12.43%	38.38%	49.73%	100%
	Saya memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh LPPOM MUI.	0%	0%	10.81%	38.38%	50.81%	100%
	Saya akan tetap setia menggunakan layanan sertifikasi halal dari LPPOM MUI di masa depan.	0%	0%	12.43%	37.84%	49.73%	100%

Lampiran 4. Distribusi nilai Harapan Variabel SQ

Atribut	Pernyataan	Harapan Pelayanan	Kenyataan Pelayanan	Nilai Gap	Nilai Pembobotan Rata-Rata Harapan	Nilai Pembobotan Rata-Rata Kenyataan
Tangibles (Bukti Fisik)	X1	4.2753	3.6	-0.6753	4.2753	3.6
Tangibles (Bukti Fisik)	X2	4.2498	3.65	-0.5998	4.2498	3.65
Tangibles (Bukti Fisik)	X3	4.2414	3.59	-0.6514	4.2414	3.59
Tangibles (Bukti Fisik)	X4	4.2589	3.62	-0.6389	4.2589	3.62
Tangibles (Bukti Fisik)	X5	4.2491	3.55	-0.6991	4.2491	3.55
Reliability (Keandalan)	X6	4.4919	3.75	-0.7419	4.4919	3.75
Reliability (Keandalan)	X7	4.5027	3.80	-0.7027	4.5027	3.80
Reliability (Keandalan)	X8	4.5265	3.85	-0.6765	4.5265	3.85
Reliability (Keandalan)	X9	4.4729	3.82	-0.6529	4.4729	3.82
Reliability (Keandalan)	X10	4.4946	3.78	-0.7146	4.4946	3.78
Responsiveness (Daya Tanggap)	X11	4.4892	3.85	-0.6392	4.4892	3.85
Responsiveness (Daya Tanggap)	X12	4.5146	3.90	-0.6146	4.5146	3.90
Responsiveness (Daya Tanggap)	X13	4.3562	3.70	-0.6562	4.3562	3.70
Responsiveness (Daya Tanggap)	X14	4.5116	3.92	-0.5916	4.5116	3.92
Responsiveness (Daya Tanggap)	X15	4.4304	3.85	-0.5804	4.4304	3.85

Atribut	Pernyataan	Harapan Pelayanan	Kenyataan Pelayanan	Nilai Gap	Nilai Pembobotan Rata-Rata Harapan	Nilai Pembobotan Rata-Rata Kenyataan
Assurance (Jaminan)	X16	4.4375	3.90	-0.5375	4.4375	3.90
Assurance (Jaminan)	X17	4.4484	3.95	-0.4984	4.4484	3.95
Assurance (Jaminan)	X18	4.4970	3.95	-0.5470	4.4970	3.95
Assurance (Jaminan)	X19	4.5454	4.00	-0.5454	4.5454	4.00
Assurance (Jaminan)	X20	4.5317	4.10	-0.4317	4.5317	4.10
Empathy (Empati)	X21	4.4930	3.95	-0.5430	4.4930	3.95
Empathy (Empati)	X22	4.4427	3.85	-0.5927	4.4427	3.85
Empathy (Empati)	X23	4.5500	4.00	-0.5500	4.5500	4.00
Empathy (Empati)	X24	4.4556	3.90	-0.5556	4.4556	3.90
Empathy (Empati)	X25	4.5513	4.05	-0.5013	4.5513	4.05

Distribusi Kenyataan Metode 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
Assurance (Jaminan)	4.4920	4.18	-0.3120
Empathy (Empati)	4.4985	3.95	-0.5485

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK
Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2
MALANG

T.06 - S

BIMBINGAN TESIS

Nama : Abd. Syakur
NIM : 23.111.004
Judul Tesis : Implementasi *Servqual* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Sertifikasi Halal LPPOM MUI Jawa Timur

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Julianus Hutabarat, M.SIE

No.	Tanggal	C a t a t a n	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1.	09 Maret 2024	Bimbingan Proposal Tesis	
2.	09 Februari 2025	• Perbaikan format penulisan • Penambahan data Data keluhan pengajuan sertifikasi halal 3 tahun Terakhir • Peneliti terdahulu maksimal tahun 2021	
3.	29 Maret 2025	• Revisi bab 1, rumusan masalah dan tujuan penelitian	
4.	29 April 2025	• Revisi bab 2, menghilangkan teori yang tidakada hubungannya dengan penelitian SQ	
5.	28 Mei 2025	• Revisi instrumen penelitian • Pembahasan metodolo!ti penelitian	
6.	7 Juni 2025	• Pembahasan Variabel penelitian	
7.	12 Juni 2025	• Perubahan Variabel penelitian	
8.	17 Juni 2025	• Perbaikan penulisan hipotesis penelitian	
9.	28 Juni 2025	• ACC instrument penelitian	
10.	14 Juli 2025	• Ujian Proposal Tesis	
11.	19 Juli 2025	• Revisi Masukan Pasca Ujian Proposal Tesis	

12.	30 Juli 2025	• Bimbingan Progress report pengumpulan data penelitian	
13.	07 Agustus 2025	• Konsep penulisan Bab 4 dan 5 • Format penulisan draft publikasi	
14.	20 Agustus 2025	• Mengumpulkan Naskah dan Draft Hasil Penelitian Tesis	
15.	24 Agustus 2025	• Resume materi tesis untuk semhas	
16.	25 Agustus 2025	• Menyetorkan hasil draft publikasi	
17.	25 Agustus 2025	• Acc Untuk Seminar Hasil	
18.	29 Agustus 2025	• Ujian Tesis	

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK
Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2
MALANG

T.06 - S

BIMBINGAN TESIS

Nama : Abd. Syakur
NIM : 23.111.004
Judul Tesis : Implementasi *Servqual* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Sertifikasi Halal LPPOM MUI Jawa Timur

Dosen Pembimbing : Dr. Renny Septiari, S.T., M.T

No.	Tanggal	C a t a t a n	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1.	09 Maret 2024	Bimbingan Proposal Tesis	
2.	10 Februari 2025	• Perbaikan format penulisan • Penambahan data Data keluhan pengajuan sertifikasi halal 3 tahun Terakhir • Peneliti terdahulu maksimal tahun 2021	
3.	29 Maret 2025	• Menyederhanakan Uji Statistik	
4.	29 April 2025	• Pengelompokan butir pertanyaan kuesioner sesuai dengan indikator dan variabel penelitian di LPPOM-MUI Jatim	
5.	25 Mei 2025	• Konsistensi penulisan kutipan • Perbaikan research gap penelitian terdahulu	
6.	7 Juni 2025	• Perbaikan alur penelitian	
7.	12 Juni 2025	• Menambahan Penelitian Terdahulu sebagai teori pembanding	
8.	17 Juni 2025	• Perbaikan penulisan BAB 1 -BAB 3	
9.	28 Juni 2025	• ACC untuk Ujian Seminar Proposal	
10.	14 Juli 2025	• Ujian Proposal Tesis	
11.	19 Juli 2025	• Revisi Masukan Pasca Ujian Proposal Tesis	

No.	Tanggal	C a t a t a n	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
12.	30 Juli 2025	• Bab 4 dan 5	
13.	07 Agustus 2025	• Konsultasi Revisi bab 4 dan 5	
14.	20 Agustus 2025	• Perbaikan penulisan ususlan dibab 3, 4 dan 5 • Perbaikan untuk melengkapi stakeholder yang terlibat untuk dimasukkan dalam Revisi	
15.	24 Agustus 2025	• Resume materi tesis untuk semhas	
16.	25 Agustus 2025	• Melaksanakan Cek Plagiasi serta Revisi BAB 4 dan BAB 5	
17.	25 Agustus 2025	• Acc Untuk Seminar Hasil	
18.	29 Agustus 2025	• Ujian Tesis	