

EVALUASI KUALITAS JASA SERTIFIKASI HALAL MELALUI ANALISIS KUALITAS LAYANAN (STUDI KASUS: LPH PT XYZ CABANG BALIKPAPAN)

Nama : Nurhidayah Muhasdi
NIM : 12221017
Dosen Pembimbing Utama : Vridayani Anggi Leksono, S.Si., M.T
Dosen Pembimbing Pendamping : Muhammad Hudzaly Hatala, S.Kom, M.T

ABSTRAK

Kebutuhan layanan sertifikasi halal di Indonesia sejalan dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal, Lembaga Pemeriksa Halal (LPH) dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, namun masih terdapat keluhan pelanggan terhadap layanan sertifikasi halal di PT XYZ Cabang Balikpapan yang berkaitan dengan kejelasan informasi, kelengkapan dokumen, kecepatan respon, dan pendampingan selama proses sertifikasi halal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan, mengukur tingkat kepuasan pelanggan, serta menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan pada layanan sertifikasi halal PT XYZ Cabang Balikpapan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality* (SERVQUAL), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada 44 responden pelaku usaha klien LPH PT XYZ Cabang Balikpapan pada periode 2024-2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh atribut layanan memiliki nilai *gap* negatif. *Gap* terbesar terdapat pada kejelasan persyaratan sertifikasi halal sebesar -1,159 dan kelengkapan panduan dokumen sebesar -1,045. Selain itu, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 88,30% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat puas. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan meliputi kejelasan informasi sertifikasi halal, kelengkapan panduan dokumen, kecepatan respon informasi, penanganan kendala, dan pendampingan selama proses sertifikasi halal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan sertifikasi halal di PT XYZ Cabang Balikpapan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Lembaga Pemeriksa Halal (LPH), Sertifikasi Halal.