

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAMPING PROSES
PRODUK HALAL LP3H UIN ANTASARI MENGGUNAKAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**OLEH:
RAHMADANIAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M / 1446 H**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAMPING PROSES
PRODUK HALAL LP3H UIN ANTASARI MENGGUNAKAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi

Oleh
RAHMADANIAH
210105010086

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2025 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmadaniah
NIM : 210105010086
Tempat/Tanggal Lahir : Rantau, 12 November 2002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul: *“Analisi Kualitas Pelayanan Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari Menggunakan Importance Performance Analysis”* adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 14 April 2025
Yang membuat pernyataan,



Rahmadaniah



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777 955, e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/
febi.uinantasari@gmail.com, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B - 2/Un. 14/III.5/ES.S1/PP.00.9/4/2025

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama	: Rahmadaniah
NIM	: 210105010086
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Analisis Kualitas Pelayanan Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari Menggunakan Importance Performace Analysis

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 25%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 11 April 2025
Ketua Jurusan



Rohana Faridah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari Menggunakan *Importance Performance Analysis*

Ditulis oleh : Rahmadaniah

N I M : 210105010086

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2024/2025

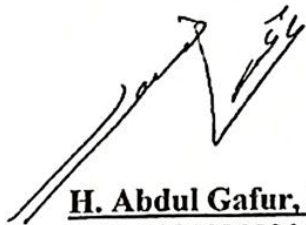
Tempat dan tanggal lahir : Rantau, 12 November 2002

Alamat : Jln. Hidayat RT. 004 RW. 002 Desa Pematang Karangan Kec. Tapin Tengah Kab. Tapin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 10 April 2025

Pembimbing I



H. Abdul Gafur, Lc., MA
NIP. 198103022009011014

Pembimbing II



Dr. Hj. Zulpa Makiah, M. Ag
NIP. 197809172011012002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Rohana Faridah, S.E., MM
NIP. 197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari Menggunakan *Importance Performance Analysis*”, ditulis oleh Rahmadaniah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 08 Mei 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (88,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. Hj. Zulpa Makiah, M.Ag.
(Ketua)

1.

2. Dr. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I.
(Anggota)

2.

3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A.
(Anggota)

3.

4. M. Yulian Ma'mun, Lc, M.M
(Anggota)

4.

ABSTRAK

Rahmadaniah. 2025. *Analisis Kualitas Pelayanan Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari Menggunakan Importance Performance Analysis*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (1) H. Abdul Gafur, Lc., M.A., (2) Dr.Hj. Zulfa Makiah, M.Ag.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, P3H, *Importance Performance Analysis*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya urgensi peranan pendamping proses produk halal dalam program sertifikasi halal self declare, yakni membantu pelaku usaha dalam memenuhi ketentuan dan tahapan yang berlaku sesuai regulasi. Tujuan utama penelitian ini adalah mengkaji kualitas layanan pendamping proses produk halal oleh LP3H UIN Antasari dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), sekaligus mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk peningkatan kualitas.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Respondennya adalah 93 pelaku usaha yang telah mendaftarkan produknya dalam program sertifikasi halal melalui pendampingan LP3H UIN Antasari. Data diperoleh melalui kuesioner dan dokumentasi, lalu dianalisis menggunakan metode IPA dan dipetakan ke dalam diagram kartesius dengan bantuan aplikasi statistik.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 97,58%, dengan 12 atribut yang perlu diperbaiki. Dari 20 atribut layanan, terdapat 3 atribut yang menjadi prioritas utama: kemampuan P3H dalam menanggapi keluhan (atribut 15), membangun kepercayaan (atribut 8), serta pengetahuan dan keahlian dalam mendampingi proses produk halal (atribut 6). Secara keseluruhan, Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari telah memberikan pelayanan yang baik dalam beberapa aspek, tetapi perlu melakukan perbaikan pada layanan yang dianggap penting namun belum optimal guna meningkatkan layanan dan kepuasan pelaku usaha, terutama pada aspek interaksi dengan pelaku usaha dan kompetensi P3H.

MOTTO

"Ditempa oleh waktu dan ditemani oleh luka, aku bukan ranting rapuh yang patah oleh hembusan angin. Sebab sejak awal, aku diajarkan untuk menjadi badai, bukan untuk tunduk pada gemuruh yang tak berarti."

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya
(Q.S. Al-Baqarah: 276)

Pertanyaannya bukan lagi seberapa besar cita-cita kita. Tapi, seberapa besar kita untuk cita-cita itu. Sebab ada harga yang harus dibayar untuk sebuah mimpi besar.
(Dr. Gamal Albinsaid)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya yang kutulis dengan segenap hati ini kepada mereka yang senantiasa menjadi cahaya dalam setiap langkahku,

Keluarga Besar

Abah (H. Abdurrahim) dan Mama (Hj. Noor Saadah), Kakak-kakakku (Almh. Hj. Dahliana Eka, Muhammad Irfan, Akhmad Al Mani, Muhammad Zaini, dan Megawati). Terima kasih banyak sudah memberikan dorongan dan bantuan dana kepadaku, serta semua do'a yang menjelma menjadi sayap di punggungku, menguatkan saat lelah menghampiriku, dan menjadikan setiap tetes keringat ini berarti. Terima kasih juga untuk keponakan-keponakanku tercinta (Siti Zulaikha dan Siti Fatimah Zahra) telah memberikan semangat, keceriaan, dan tawa di tengah perjalanan studi ini. Kehadiran kalian menjadi penyemangat tersendiri yang membuat hari-hari penuh tantangan terasa lebih ringan dan bermakna.

Kepada teman seperjuangan-ku, **Luvi Ilma Zahra**, yang selalu setia mendampingi dan memberikan semangat di setiap langkahku, terima kasih telah menjadi sahabat yang tangguh, pendengar yang baik, serta sumber inspirasi dan motivasi selama proses ini.

Kepada penyemangatku selama ini, **Na Jaemin**. Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi dan semangat dalam setiap langkahku. Karya-karyamu menjadi pengingat bahwa kerja keras dan dedikasi akan selalu membuahkan hasil.

Pada diriku sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini hingga mampu menuntaskan skripsi ini. Semoga langkah ini tidak berhenti di sini, dan ilmu yang diperoleh menjadi amal yang bermanfaat, sekarang ataupun nanti.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

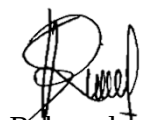
Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis kualitas Pelayanan Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan *Importance Performance Analysis*”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah memberikan sumbangan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.A., selaku rektor UIN Antasari Banjarmasin yang telah memimpin dan mengayomi mahasiswa UIN Antasari
2. Dr. H. Sukarni, M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Ibu Rohana Faridah S.E.,M.M., selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah yang berkenan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak H. Abdul Gafur, Lc., M.A. sebagai pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Zulfa Makiah, M.Ag. sebagai pembimbing II yang telah memberikan motivasi, arahan, bimbingan, petunjuk dan koreksi terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen beserta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat selama penulis mengenyam pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 14 Februari 2025
Penulis,


Rahmadaniyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PENETAPAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
 BAB II TEORI KUALITAS PELAYANAN.....	 11
A. Kualitas Pelayanan	11
B. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
C. Pendamping Proses Produk Halal (P3H)	17
D. Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
E. Kerangka Berpikir	24
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 26
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel Penelitian	27
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
E. Data dan Sumber Data.....	28
F. Variabel dan Indikator.....	30
G. Teknik Pengumpulan Data	30
H. Teknik Analisis Data	34
I. Tahapan Penelitian	41
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 43
A. Penyajian Data.....	43
B. Analisis Data	52
C. Pembahasan Hasil Penelitian	69

BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran dan Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Alternatif Jawaban.....	31
Tabel 3.2	Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Domisili.....	49
Tabel 4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	50
Tabel 4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Omzet Per Tahun.....	51
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan (<i>Importance</i>)	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9	Rata-rata Skor <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	56
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan	59
Tabel 4.11	Keputusan <i>Hold</i> dan <i>Action</i>	60
Tabel 4.12	Klasifikasi <i>Item</i> Pelayanan Berdasarkan Kuadran	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Sertifikasi Halal <i>Self Declare</i>	18
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 2.3	Desain Penelitian	25
Gambar 3.1	Diagram Kartesius	40
Gambar 4.1	Hasil Analisis Diagram Kartesius	62