

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.