

# Perancangan Strategi Kepuasan Pelanggan Layanan Sertifikasi Produk SNI Wajib di Lembaga Sertifikasi Produk (LSPro) Balai Sertifikasi dengan Metode SERVQUAL dan Analisis SWOT = Customer Satisfaction Strategy Design for Mandatory SNI Product Certification Services at the Product Certification Body (LSPro) of Balai Sertifikasi using the SERVQUAL Method and SWOT Analysis

Anugrah Pangeran, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920543687&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penerapan Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib yang diatur oleh regulasi yang ada di Indonesia, baik untuk produk dalam negeri maupun impor, menuntut kepatuhan pelaku usaha terhadap SNI dan memiliki Sertifikat Produk Penggunaan Tanda SNI (SPPT SNI) yang diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi Produk (LSPro). Salah satu LSPro yang ada di Indonesia adalah LSPro Balai Sertifikasi yang memberikan layanan sertifikasi produk SNI wajib. Kuesioner SERVQUAL membantu mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan layanan serta mengukur signifikansinya, sedangkan analisis SWOT menyoroti kelemahan, kekuatan, peluang, dan ancaman. Hasil SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas layanan di bawah harapan pelanggan dapat mengakibatkan ketidakpuasan. Dari matriks SWOT, teridentifikasi strategi implementasi yang paling relevan. Matriks QSPM digunakan untuk memperkuat temuan SWOT dan menemukan strategi yang paling sesuai, dengan hasil menunjukkan prioritas pada strategi WO-1, WT-1, dan ST-2 untuk meningkatkan kepuasan pelanggan layanan sertifikasi produk SNI wajib di LSPro Balai Sertifikasi.

.....The mandatory implementation of the Indonesian National Standard (SNI), regulated by existing regulations in Indonesia, applies to both domestic and imported products, requiring compliance from businesses with the SNI and possessing the SNI Product Usage Certificate (SPPT SNI) issued by the Product Certification Body (LSPro). One of the LSPros in Indonesia is the LSPro Balai Sertifikasi, which provides mandatory SNI product certification services. The SERVQUAL questionnaire helps identify service deficiencies and strengths and measures their significance, while SWOT analysis highlights weaknesses, strengths, opportunities, and threats. SERVQUAL results indicate that service quality below customer expectations can lead to dissatisfaction. From the SWOT matrix, the most relevant implementation strategies are identified. The QSPM matrix is used to strengthen SWOT findings and identify the most suitable strategies, with results indicating priority on strategies WO-1, WT-1, and ST-2 to enhance customer satisfaction with mandatory SNI product certification services at the LSPro Balai Sertifikasi.