



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS RANTAI PASOK MAKANAN BERSERTIFIKASI HALAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL SCOR (Studi Kasus Kecamatan Tampan Pekanbaru)

AKRAM MULIBAT
11352102680

Tanggal Sidang: 15 Agustus 2017
Periode Wisuda: November 2017

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh sebaran makanan bersertifikasi halal dalam konteks strategi rantai pasok *Supply Chain Management* (SCM) terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengambil studi kasus di Kecamatan Tampan Pekanbaru. Hasil interview pendahuluan pada masyarakat yang mengkonsumsi makanan bersertifikasi halal sebanyak 30 responden menyatakan bahwa 53% responden tidak puas dengan makanan bersertifikasi halal. Tujuan dalam penelitian ini menganalisis kepuasan pelanggan terhadap rantai pasok makanan bersertifikasi halal. Sampel dipilih dengan menggunakan metode *probability sampling* pada masyarakat muslim Kecamatan Tampan Pekanbaru. Jumlah sampel melihat pada tabel *Isaac* dan *Micahel* dengan tingkat keyakinan 90%, sehingga jumlah sampel dengan populasi 92.546 sebanyak 270 responden. Model SCOR diadopsi pada penelitian ini sebagai kerangka membuat instrumen penelitian yang dibagi dalam kategori *plan*, *source*, *make*, *deliver* dan *return*. Lebih lanjut regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini. Penelitian menunjukkan bahwa kategori level 1 pada Model SCOR menjelaskan variabel *source* tidak memberikan pengaruh sedangkan *make*, *deliver* dan *return* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan strategi rantai pasok berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa pelanggan tidak mempertimbangkan proses pada pemasok dalam menyediakan makanan bersertifikasi halal.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Makanan Bersertifikasi halal, Model SCOR, Regresi Berganda



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

THE ANALYSIS OF HALAL FOOD SUPPLY CHAIN CERTIFIED ON CUSTOMER SATISFACTION USING SCOR MODEL (Case Study of Tampan Subdistrict Pekanbaru)

AKRAM MULIBAT
11352102680

Trial Date: August 15th, 2017
Graduation Period: November 2017

Department of Industrial Engineering
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

ABSTRACT

This research examined the effect of halal certified food distribution in supply chain strategy context of Supply Chain Management (SCM) on customer satisfaction. This research took case study in the Sub district of Tampan Pekanbaru. Preliminary outcome interviews in the community who consumed halal certified food as many as 30 respondents stated that 53% of respondents were not satisfied with halal certified food. The objective of the research was to analyze the satisfaction of customers on halal certified of food supply chain. The sample was chosen by using probability sampling method at Muslim society of Sub-district Tampan Pekanbaru. The number of samples looked at tables Isaac and Micahel with 90% confidence level, so the number of samples with 92,546 population as many as 270 respondents. The SCOR model was adopted in this study as a framework for making research instruments divided into categories of plan, source, make, deliver and return. Further multiple linear regression was used to test the hypothesis in this study. Research indicated that the level 1 category in the SCOR Model explained the source variable did not give effect while make, deliver and return affected on customer satisfaction. Overall, supply chain strategy influenced customer satisfaction. This study implied that customers did not consider the process to suppliers in providing halal certified foods.

Keywords: Customer Satisfaction, Halal Certified Food, Multiple Regression, SCOR Model