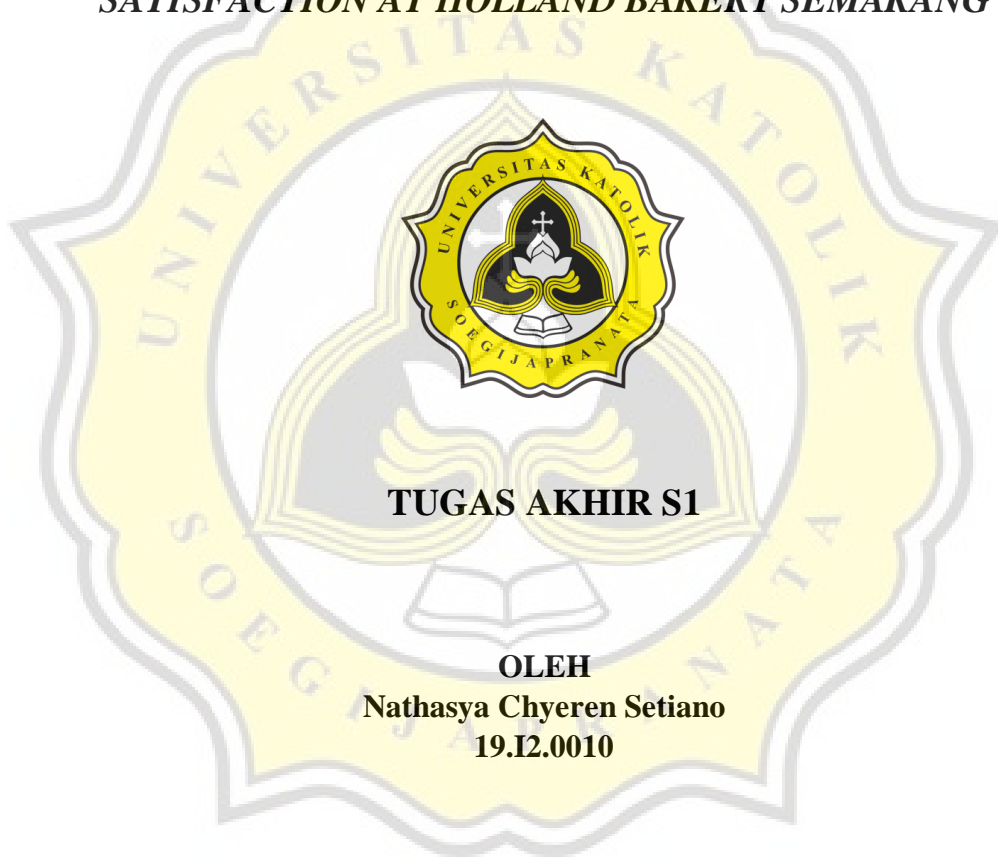


**IMPLEMENTASI *GOOD MANUFACTURING PRACTICE*
(GMP) DAN *HALAL ASSURANCE SYSTEM* (HAS) SEBAGAI
KONTROL KUALITAS PRODUK SERTA PENGARUHNYA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOLLAND
BAKERY SEMARANG**

***IMPLEMENTATION OF GOOD MANUFACTURING PRACTICE
(GMP) AND HALAL ASSURANCE SYSTEM (HAS) AS QUALITY
CONTROL OF PRODUCT AND ITS EFFECT ON CUSTOMER
SATISFACTION AT HOLLAND BAKERY SEMARANG***



TUGAS AKHIR S1

OLEH

**Nathasya Chyeren Setiano
19.I2.0010**

**KONSENTRASI *NUTRITION AND CULINARY TECHNOLOGY*
PROGRAM STUDI SARJANA TEKNOLOGI PANGAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2023**

IMPLEMENTASI *GOOD MANUFACTURING PRACTICE* (GMP) DAN *HALAL ASSURANCE SYSTEM* (HAS) SEBAGAI KONTROL KUALITAS PRODUK SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOLLAND BAKERY SEMARANG

IMPLEMENTATION OF GOOD MANUFACTURING PRACTICE (GMP) AND HALAL ASSURANCE SYSTEM (HAS) AS QUALITY CONTROL OF PRODUCT AND ITS EFFECT ON CUSTOMER SATISFACTION AT HOLLAND BAKERY SEMARANG

TUGAS AKHIR S1

Diajukan untuk
memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk
memperoleh gelar Sarjana Teknologi Pangan

OLEH
Nathasya Chyeren Setiano
19.I2.0010

**KONSENTRASI *NUTRITION AND CULINARY TECHNOLOGY*
PROGRAM STUDI SARJANA TEKNOLOGI PANGAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2023**

RINGKASAN

Kualitas sebuah produk pangan merupakan salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Produk yang berkualitas dihasilkan dari cara produksi yang baik. PT Mustika Citra Rasa atau Holland Bakery merupakan salah satu perusahaan kuliner di bidang *bakery modern* yang telah memiliki 400 gerai lebih di Indonesia dan terdapat 8 gerai di Semarang. Holland Bakery tentunya memiliki cara pengendalian mutu untuk menjaga kualitas produknya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara pengendalian mutu yang dilakukan oleh Holland Bakery dalam menjaga kualitas produknya serta mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan dengan metode *observasional* selama magang berlangsung dengan cara mengamati dan wawancara dengan para *staff*. Kemudian menggunakan kuisioner berupa *google form* untuk mengetahui penilaian atribut kualitas produk dan tingkat kepuasan konsumen. Atribut kualitas yang dinilai oleh konsumen yaitu rasa, aroma, bentuk, *packaging*, harga, dan kehalalan produk. Diketahui bahwa Holland Bakery menerapkan *Good Manufacturing Practice* (GMP) dan *Halal Assurance System* (HAS) untuk menjaga kualitas produknya. *Good Manufacturing Practice* (GMP) merupakan pedoman cara pengolahan produk yang baik untuk mencegah terjadinya kontaminasi bahaya pangan dan menjadi syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh sertifikat halal. Sedangkan *Halal Assurance System* (HAS) secara umum merupakan sistem yang menjamin alat, bahan, hingga hasil produk bebas dari babi dan alkohol serta turunannya. Dilakukan observasi terkait penyimpangan *Good Manufacturing Practice* (GMP) yang terjadi pada bagian produksi Holland Bakery yang mengacu pada Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 75/m-ind/per/7/2010. Dilakukan pula observasi untuk mengetahui pengimplementasian *Halal Assurance System* (HAS) yang dilakukan oleh Holland Bakery. Data yang diperoleh dianalisis dan hasil kuisioner diolah menggunakan SPSS untuk mengetahui korelasi setiap atribut terhadap kepuasan pelanggan. Pada hasil observasi terdapat 4 penyimpangan *Good Manufacturing Practice* (GMP) yang harus segera diperbaiki yaitu kerusakan pada langit-langit ruang produksi, lantai yang basah dan kotor akibat saluran air yang bocor, peletakan produk yang langsung menyentuh dengan lantai, dan tidak terdapat ruangan khusus untuk karyawan beristirahat. Diketahui bahwa Holland Bakery telah memperoleh sertifikat halal sejak tahun 2021 dengan status A (*excellent*). Hasil uji korelasi menunjukkan atribut yang memiliki korelasi dengan kepuasan pelanggan Holland Bakery yaitu flavor, bentuk, tekstur, dan *packaging* sehingga hal tersebut perlu ditingkatkan agar kepuasan pelanggan dapat meningkat. Sebesar 85% responden setuju bahwa kehalalan produk menambah kepercayaan terhadap produk yang diperoleh serta rata-rata kepuasan pelanggan menunjukkan nilai 3,16 yang berarti pelanggan telah puas dengan produk yang diperolehnya.

SUMMARY

The quality of a food product is one of the important aspects that can affect customer satisfaction. Quality products are produced from good production methods. PT Mustika Citra Rasa or Holland Bakery is a culinary company in the modern bakery sector which has more than 400 outlets in Indonesia and 8 outlets in Semarang. Holland Bakery certainly has a quality control method to maintain the quality of its products. The purpose of this study was to find out how quality control is carried out by Holland Bakery in maintaining the quality of its products and to determine the effect of product quality on customer satisfaction. The research was conducted using the observational method during the internship by observing and interviewing the staff. Then use a questionnaire in the form of a google form to find out the assessment of product quality attributes and the level of customer satisfaction. The quality attributes assessed by consumers are taste, aroma, shape, packaging, price, and halal. It is known that Holland Bakery implements Good Manufacturing Practice (GMP) and Halal Assurance System (HAS) to maintain the quality of its products. Good Manufacturing Practice (GMP) is a guideline for good product processing to prevent food hazard contamination and is a requirement that must be met to obtain a halal certificate. While the Halal Assurance System (HAS) in general is a system that guarantees tools, materials, and products that are free of pork and alcohol and their derivatives. Observations were made regarding Good Manufacturing Practice (GMP) deviations that occurred in the production section of Holland Bakery referring to the Regulation of the Minister of Industry of the Republic of Indonesia Number 75/mind/per/7/2010. Observations were also made to determine the implementation of the Halal Assurance System (HAS) applied by Holland Bakery. The data obtained were analyzed and the results of the questionnaire were processed using SPSS to determine the correlation of each attribute to customer satisfaction. Based on the observation results, there are 4 deviations from Good Manufacturing Practice (GMP) that must be corrected immediately, namely damage to the ceiling of the production room, wet and dirty floors due to leaking drains, placement of products that directly touch the floor, and no room for employees to rest. It is known that Holland Bakery has obtained a halal certificate since 2021 with A (excellent) status. Correlation test results show attributes that have a correlation with Holland Bakery customer satisfaction, namely flavor, shape, texture, and packaging so that this needs to be improved so that customer satisfaction can increase. 85% of respondents agree that the halal product adds confidence to the product obtained and the average customer satisfaction shows a value of 3.16 which means that the customer is satisfied with the product.