

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KOMITMEN KONSUMEN PADA BUMDES MEKAR DESA LOMBUZAU KECAMATAN LOTU KABUPATEN NIAS UTARA

1. Latar Belakang

Sikap konsumen adalah tindakan yang dilakukan oleh suatu proses atau kegiatan saat seseorang melakukan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta mengevaluasi suatu produk “barang atau jasa” guna mencapai dan memenuhi kebutuhannya baik untuk menggunakan mengonsumsi, maupun menghabiskan barang dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan keputusan yang menyusul.

Mengamati tindakan konsumen, tentu akan menunjukkan sikap sangat berbeda-beda dan pada umumnya akan menunjukkan sikap komitmen. Komitmen adalah keinginan pelanggan untuk mempertahankan dalam menjalin hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Komitmen merupakan kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang pada sesuatu hal. komitmen adalah kecenderungan untuk terikat dalam garis kegiatan yang konsisten karena menganggap adanya biaya pelaksanaan kegiatan lain. komitmen meliputi dua indikator yaitu: Reputasi kejujuran dan kewajaran dalam jual beli dan Perilaku kecenderungan tidak berpindah ke merek lain.

Dari penjelasan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan mengambil judul: “pengaruh Sikap konsumen terhadap komitmen konsumen pada BUMDES Mekar Desa Lombuzau Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara”.

2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah mendapatkan suatu rumusan hasil dari suatu penelitian melalui proses mencari, menemukan, mengembangkan, serta menguji suatu pengetahuan. Selain itu, penelitian digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan suatu permasalahan yang ada.

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Sikap konsumen terhadap komitmen konsumen pada BUMDES Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sikap konsumen terhadap komitmen konsumen pada BUMDES Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara.

3. Hipotesis

Hipotesis merupakan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis adalah jawaban sementara yang harus diuji kebenarannya dalam suatu kegiatan penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha: Ada pengaruh Sikap konsumen terhadap komitmen konsumen pada BUMDES Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara.

H0: Tidak ada pengaruh Sikap konsumen terhadap komitmen konsumen pada BUMDES Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara.

4. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian baik pada proposal maupun skripsi adalah sebuah diagram yang menggambarkan secara garis besar tentang apa penelitian tersebut. Suatu kerangka pemikiran harus dibuat berdasarkan permasalahan apa yang akan dipecahkan. Kerangka berpikir sangat membantu penulis untuk mengetahui hubungan antara variable satu dengan faktor lainnya. Untuk lebih memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian, maka peneliti perlu merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:

Lampiran 1

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,977	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 2

TABEL NILAI-NILAI KRITIS DALAM DISTRIBUSI t

α Untuk Uji Dua Fihak (Two Tail Test)						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
α Untuk Uji Satu Fihak (One Tail Test)						
dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,812	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	1,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,074	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,389	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

ITEM KUESIONER

A. Pengantar

1. Diharapkan bantuan bapak/ibu untuk memberikan jawaban angket dibawah ini sesuai dengan yang bapak/ibu alami.
2. Angket ini terdiri dari 20 item
3. Jawaban yang bapak/ibu berikan akan digunakan untuk kelengkapan penelitian.
4. Data yang bapak/ibu berikan akan dijaga kerahasiaanya
5. Item disusun berdasarkan skala nilai dengan 4 opsi jawaban (SS=4, S=3, TS=2, dan STS=1)

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pernyataan dengan teliti, dan centanglah salah satu jawaban yang dianggap sesuai dengan apa yang bapak/ibu alami, dengan memberikan tanda ceklis (✓)
2. Pernyataan harus dijawab semua, dan setelah selesai dikembalikan kepada peneliti
3. Bila terjadi kesalahan penulisan jawaban dapat diperbaiki dengan memberikan garis dua pada jawaban yang salah dan jawaban yang benar disilang kembali sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

I. Item Angket Variabel X (Kualitas Pelayanan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Peralatan atau fasilitas yang tersedia pada BUMDes Mekar terawat dengan baik				
2.	kondisi sarana seperti tempat duduk disediakan oleh BUMDes Mekar kepada				

	konsumennya				
3.	karyawan pada BUMDes Mekar secara ramah dan professional dalam melayani konsumen				
4.	BUMDes Mekar dalam menjalankan usahanya ketika stok barang habis, menjanjikan dan menepati janji tersebut kepada Konsumen.				
5.	Karyawan di BUMDes Mekar memberikan pelayanan yang cepat				
6.	Dalam menghadapi konsumen, para karyawan BUMDes mekar kreatif dalam menawarkan jasa yang diberikan.				
7.	Konsumen BUMDes Mekar mendapatkan kepastian atas keaslian seluruh produk				
8.	Karyawan memberikan pelayanan prima kepada konsumen atau siap membantu apabila diperlukan.				
9.	Setiap karyawan BUMDes Mekar memiliki rasa simpati yang tinggi.				
10.	Karyawan BUMDes Mekar membantu untuk mengetahui kebutuhan konsumen.				

II. Item Angket Variabel Y (Komitmen Konsumen)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
11.	Konsumen merasa puas dalam pelayan di BUMDes Mekar				
12.	Konsumen memiliki ikatan emosional pada BUMDes Mekar				
13.	Tak jarang, konsumen BUMDes mekar berlangganan supaya mendapatkan keuntungan				
14.	Konsumen BUMDes Mekar bertahan untuk terus menggunakan jasa dikarenakan jarak ataupun biaya jika dibandingkan denan usaha lainnya.				
15.	Ada konsumen BUMDes Mekar yang berkeinginan bekerjasama dengan BUMDes Mekar				
16.	Konsumen memiliki loyalitas pada BUMDes Mekar				
17.	Konsumen ingin terus mendapatkan jasa yang di berikan BUMDes Mekar				
18.	Karyawan BUMDes Mekar menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya dengan tepat waktu				
19.	Konsumen mendukung perkembangan BUMDes Mekar untuk mencapai tujuan				

20.	Konsumen merasa puas dengan hasil kerja tepat waktu yang diberikan oleh BUMDes Mekar				
-----	--	--	--	--	--









BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDes)

“MEKAR”

DESA LOMBUZA'UA
KECAMATAN LOTU
KABUPATEN NIAS UTARA











**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

Alamat : Jalan Yos Sudarso 118 E/S Gunungsitoh ☎ +626392620815 Nias ✉ 22812
Homepage: <https://lppm.unias.ac.id> email: lppm@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 411/UN06.01/TU.01.20/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Dr. Anugerah Tatema Harefa, S.H., M.A**
NIDN : 114027602
Pangkat/Golongan : Penata/III.c
Jabatan : Plt. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **RAMALIUS HAREFA**
NIM : 2318328
Fakultas : Ekonomi (FE)
Program Studi : Manajemen

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 25% , sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi/tugas akhir.

16 November 2022

Plt. Kepala LPPM,

Dr. Anugerah T. Harefa, S.H., M.A
NIDN. 0114027602

Tembusan :
Dekan FE
Ketua Program Studi Manajemen



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL PENELITIAN

Pada hari ini, Kamis tanggal Dua bulan Juni dua ribu dua puluh dua, bertempat di ruang seminar Kampus Fakultas Ekonomi Universitas Nias (Ruang Ruang Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi) telah diselenggarakan seminar Proposal Penelitian bagi Mahasiswa:

Nama : Ramalius Harefa

NIM : 2318328

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Konsumen Pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kec. Lotu Kab. Nias Utara

DENGAN REKOMENDASI:

- a. Proposal penelitian layak dilanjutkan pada proses penyusunan Skripsi dengan terlebih dahulu melakukan perbaikan sebagaimana tercantum pada materi perbaikan proposal penelitian.

Nilai Rata-Rata = 81

- b. Proposal penelitian belum layak dilanjutkan pada proses penyusunan Skripsi (Seminar Ulang).

Nilai Rata-Rata =

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

(Syah Abadi Mendrofa, SE,MM)
NIDN. 0111096601

(Emanuel Zebua, SH,M.AP.)
NIDN. 0123087901

(Yupiter Mendrofa, SE.,MM)
NIDN. 012078103

(Yoel M. Larosa, SP.,MM)
NIDN. 0105099302

Catatan:

Mahasiswa yang dinyatakan **LULUS** apabila memiliki rata-rata nilai dari keempat pembanding skripsi ≥ 75 .



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal satu bulan Desember tahun dua ribu dua puluh dua telah diselenggarakan ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **Ramalius Harefa**
NIM : 2318328
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Komitmen Konsumen Pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara

Waktu Pelaksanaan : 17.00-18.30 WIB

Susunan Dewan Sidang :

- 1 Nov Elhan Gea, A.Md.Kom, S.E., M.M
- 2 Yuterlin Zalukhu, S.Sos, M.M
- 3 Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M
- 4 Yupiter Mendrofa, S.E., M.M.

Tandatangan

1 
2 
3 
4 

Rekapitulasi Nilai

No	Dewan Penguji	Total Nilai
1	Nov Elhan Gea, A.Md.Kom, S.E., M.M	74
2	Yuterlin Zalukhu, S.Sos, M.M	73
3	Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M	64
4	Yupiter Mendrofa, S.E., M.M.	60

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah **69,75**.

(.....)

Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/Tidak Lulus dengan Predikat Kelulusan **ct**

Keterangan:

Nilai Yudisium:

90.00-100 = A
85.00-89.99 = A-
80.00 -84.99 = B+
75.00 - 79.99 = B
70.00 - 74.99 = B-
65.00 - 69.99 = C+
60.00 - 64.99 = C
55.00 - 59.99 = C-
50.00 - 54.99 = D
< 40.99 = E

Gunungsitoli, 01 Desember 2022

Ketua Sidang,


Meiman Hidayat Waruwu, S.Sos., M.Si
NIDN. 0129059502



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://www.unias.ac.id> email: munjw@unias.ac.id

FORM REGISTRASI UJIAN SEMINAR PROPOSAL

Nama : Ramalius Harefa
Nim : 2318328
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KOMITMEN
KONSUMEN PADA BUMDES MEKAR DESA LOMBUDUA
KECAMATAN LOTU KABUPATEN NIAS UTARA

No. telp : 0823 6304 392

Pembimbing 1: SYAH ABADI MENDROFA, S.E., M.M

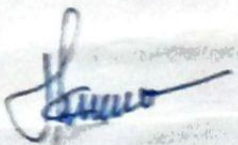
Pembimbing 2: EMANUEL ZEBUA, S.H., M.AP.

Kelengkapan Syarat Pendaftaran:

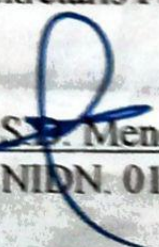
- ☒ Fotocopy bukti pembayaran uang seminar proposal Rp 600.000
- ☒ Fotocopy Lembar Pengesahan: (Pilih salah satu)
 - ☒ a. Lembar Pengesahan Proposal Skripsi (bagi yang sudah di Acc)
 - ☐ b. Kartu Bimbingan Proposal Skripsi (bagi yang belum di Acc)
- ☒ Fotocopy KHS semester 1 - 7
- ☒ Fotocopy KRS semester 8
- ☒ Map Plastik Transparan Warna Merah

Gunungsitoli, 20 Mei 2022

Mahasiswa


(Ramalius Harefa)

Penerima Berkas,
Plt. Sekretaris Prodi Manajemen


Martha S.E. Mendrofa, S.E., M.B.A
NIDN. 0122039001



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jln. Karet No. 30 Kelurahan Ilir Gunungsitoli Kota Gunungsitoli



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ramalius Harefa
NIM : 7318328
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KOMITMEN KONSUMEN PADA BUMDES MEKAR DEJA LUMBURUA KECAMATAN LOTU KABUPATEN NIAS UTARA
Dosen Pembimbing II : YUTERLIN ZALUKHU, S.Sos., MM

Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Pembimbingan	Paraf
22/8 2022	Draft proposal	- Paragraf pertama setiap bab dibuat sejajar - Halaman dibuat di bawah - perbaiki di cek jarak baris terakhir ke subjudul 2 dan 3 digit - fte-fte asy simirig - Dibuat kutipan kurag dan s' baris - tndukutip tetap	
		- semua kutipan dari para ahli di maced di draft pustaka - kutipan dari jurnal di kutip	
25/8/22	Draft proposal	- Perbaiki tata tulis yang salah sesuai catatan - Perbaiki penulisan daftar pustaka	
29/8/22	Draft proposal	Acc	
4/11 22	Draft skripsi	- Abstrak B. Ind 3 digit spasi 1-8 font 10 - Abstr B. digit the dimiring - setiap lembar di isi penuh kecuali halaman terakhir margin 2 - spasi 100psi 2	





YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jln. Karet No. 30 Kelurahan Ilir Gunungsitoli Kota Gunungsitoli



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ramalius Harefa
NIM : 2310320
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
komitmen konsumen pada Bumdes desa Lombarua
Kecamatan Lohu Kabupaten Nias Utara
Dosen Pembimbing I : Nor Ertan GEA, S.E., M.M

Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Pembimbingan	Paraf
30/9/2022		- praktikum Sample - Buat struktur organisasi - gdi tabel. - Buat grafik. - Saran dibuat berdasarkan hasil kuesioner.	
22/10/2022		- praktikum Spreads/ grafik liniage - kuesioner - praktikum Saran berdasarkan hasil angket terdistribusi.	
26/10/2022		- lampirkan bukti statistik seperti foto-foto - pada bab V buat kesimpulan penelitian - tatacara penulisan diseminasi	
21/11/2022		di pedoman yg baru praktikum catatan sebelumnya dan logang ke Dp. 2	



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

**PERNYATAAN KESEDIAAN
PEMBIMBINGAN MENGHADIRI UJIAN SKRIPSI**

Ujian Skripsi Mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **Ramalius Harefa**
NIM : 2318328
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Komitmen Konsumen Pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara**

Waktu Pelaksanaan

Hari/Tanggal : Kamis, 01 Desember 2022

Pukul : 17.00-18.30 WIB

Tempat : R. Yudisium 3

Yang menyatakan kesediaan menghadiri ujian skripsi

Gunungsitoli, November 2022

Dosen Pembimbing I


Nov Elhan Gez, A.Md.Kom, S.E., M.M
NIDN. 0120118505

Dosen Pembimbing II


Yuterlin Zalukhu, S.Sos, M.M
NIDN 0113037504



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage : <http://www.unnias.ac.id/email>

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: 006/UN11.02/PP.08.05/2022

Skrripsi yang diajukan oleh:

Nama : RAMALIUS HAREFA
NIM : 2318328
Program Studi : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KOMITMEN KONSUMEN PADA
BUMDES MEKAR DESA LOMBUZAU
KECAMATAN LOTU KABUPATEN NIAS UTARA

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada tanggal 01 Desember 2022.

Gunungsitoli, 01 Desember 2022

Susunan Dewan Penguji		Tanda Tangan
1.	SYAH ABADI MENDROFA, S.E., M.M NIDN. 0111096601	
2.	YUPITER MENDROFA, S.E., M.M NIDN. 0112078103	
3.	NOV ELHAN GEA, A.Md.Kom, S.E., M.M NIDN. 0120118505	
4.	YUTERLIN ZALUKHU, S.Sos., M.M NIDN. 0113037504	

Plt. Ketua Prodi Manajemen,

Plt. Sekretaris Prodi Manajemen,

MEIMAN H. WARUWU, S.Sos., M.Si.
NIDN. 0129059502

MARTHA S.D. MENDROFA, S.E., M.B.A.
NIDN. 0122039001

Mengesahkan:
Plt. Dekan Fakultas Ekonomi,

MARIA MAGDALENA BATE'E, S.E., M.M.
NIDN. 0111038208



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

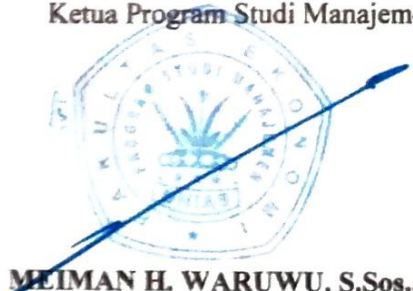
PERBAIKAN SKRIPSI

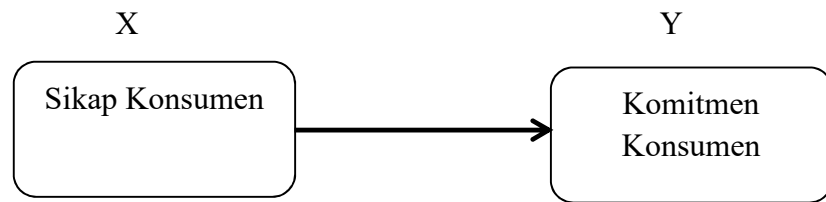
Pada hari ini, Kamis tanggal satu bulan Desember Tahun dua ribu dua puluh dua, bertempat di kampus Fakultas Ekonomi Universitas Nias telah dilaksanakan Ujian Skripsi atas:

Nama : RAMALIUS HAREFA
NIM : 2318328
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Konsumen Pada BUMdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara

Berdasarkan hasil Dewan Penguji Skripsi, bahwa skripsi yang telah diujikan masih perlu disempurnakan dengan materi sebagai berikut:

No	Halaman	Uraian Perbaikan
1.		Pertajam Lagi Masalah Penelitian
2.		Perbaiki Tujuan Penelitian
3.		Pastikan Indikator Variabel X Dan Variabel Y
4.		Memperbaiki hasil penelitian
5.		Tata tulis diperbaiki
6.		Perbaiki kesimpulan Dan Saran

Mengetahui Ketua Program Studi Manajemen  MEIMAN H. WARUWU. S.Sos., M.Si NIDN. 0129059502	Disetujui Oleh			Tandatangan
	Penguji	1.	Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M NIDN. 0111096601	
		2.	Yupiter Mendrofa, S.E., M.M NIDN. 0112078103	
	Pembimbing	3.	Nov Elhan Gea, A.Md, S.E., M.M IDN. 0120118505	
		4.	Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M NIDN. 0113037504	



Gambar: Kerangka berpikir



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungaitoli, Kota Gunungaitoli
Homepage: <https://fe.unimas.ac.id> email: fe@unimas.ac.id

KESEDIAAN MENGHADIRI SIDANG SKRIPSI

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi bagi Masiswa Universitas Nias

Nama : **Ramalius Harefa**
NIM : **2318328**
Program : **Sarjana**
Program Studi : **Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi**
JudulSkripsi : **Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap
Komitmen Konsumen Pada Bumdes Mekar
Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu
Kabupaten Nias Utara**

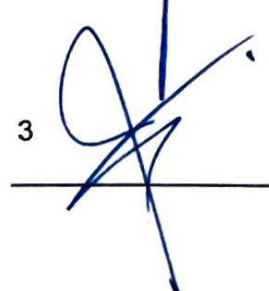
Waktu Pelaksanaan :
hari/tanggal : **Kamis, 01 Desember 2022**
pukul : **17.00-18.30 WIB**
tempat : **R.Yudisium 3**

Dengan ini menyatakan kesediaan/ketidaksediaan* menghadiri sidang skripsi pada waktu yang telah ditetapkan.

Penguji,

- 1 Syah Abadi Mendrofa, S.E.,M.M
(Penguji I)
- 2 Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M.
(Penguji II)
- 3 Nov Elhan Gea,A.Md.Kom,
S.E.,M.M (Pembimbing
Utama/Penguji)
- 4 Yuterlin Zalukhu,
S.Sos,M.M(Pembimbing
Pendamping/Penguji)

Tandatangan

1 
2 
3 
4 



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No.30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli.

Hp. 081262459445.Kode Pos 22812

Homepage: <https://unias.ac.id> email: pb@unias.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ramalius Harefa
NIM : 2318328
Program : Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

- (1) Skripsi/Tugas Akhir yang segera diujikan adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri (bukan jiplakan) dan belum pernah dipergunakan atau dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga;
- (2) Semua sumber yang saya gunakan telah saya cantumkan sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- (3) Apabila di kemudian hari terbukti/dapat dibuktikan bahwa skripsi/Tugas Akhir ini hasil jiplakan, maka saya menanggung risiko diperkarakan oleh Universitas Nias.

Demikian surat pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gunungsitoli, Desember 2022



Yang Menyatakan,


Ramalius Harefa
NIM : 2318328

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen
Konsumen Pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua
Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara.

Nama : Ramalius Harefa

NIM : 2318328

Disetujui oleh:
Pembimbing

Pembimbing Utama



NOV ELHAN GEA, S.E., M.M.
NIDN. 0120118505

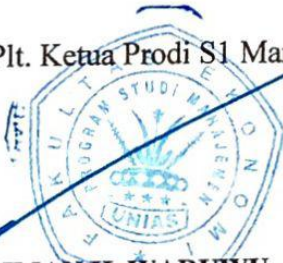
Pembimbing Pendamping



YUTERLIN ZALUKHU, S.Sos., M.M
NIDN. 0113037504

Diketahui Oleh:

Plt. Ketua Prodi S1 Manajemen



MEIMAN H. WARUWU, S.Sos., M.Si
NIDN.0129059502

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nias



MARIA MAGDALENA BATE'E., SE., MM.
NIDN. 0111038208

Tanggal Ujian :

Tanggal Lulus :



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

31 Mei 2022

Nomor : 134../FE-UNIAS/V/2022
Lampiran : -
Perihal : Pelaksanaan Ujian Seminar Proposal

Kepada Yth.

1. Syah Abadi Mendrofa, S.E.,M.M (DP I/Pembanding)
2. Emanuel Zebua, SH,M.AP (DP II/Pembanding)
3. Yupiter Mendrofa, SE.,MM (Pembanding I)
4. Yoel M. Larosa, SP.,MM (Pembanding II)

Di

Tempat

1. Sehubungan dengan pelaksanaan Ujian Proposal Mahasiswa:

Nama : Ramalius Harefa
NIM : 2318328
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen
Konsumen Pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua
Kec. Lotu Kab. Nias Utara

2. Diharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada pelaksanaan Ujian Seminar Proposal dimaksud, yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 02 Juni 2022
Pukul : 09.00 Wib – 09.45 Wib
Tempat : RUANGAN Wakil DEKAN I FE UNIAS
Jl. Karet No. 30 Kel. Ilir Kec. Gunungsitoli Kota
Gunungsitoli

3. Naskah Proposal Penelitian yang akan di ajukan, disampaikan langsung oleh Mahasiswa yang bersangkutan
4. Demikian hal ini disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Pt. DEKAN



Maria Magdalena Bate'e, S.E.,M.M
NIDN 0110328208

Tembusan:

1. Yth Pj. Rektor UNIAS (sebagai laporan)
2. Sdr. Ketua Prodi Manajemen



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

29 November 2022

Nomor : 2007 /UN11/PP.08.03/2022
Lampiran :
Hal : Pelaksanaan Ujian Skripsi
An. **Ramalius Harefa**

Kepada Yth.

1. Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M (Penguji I)
2. Yupiter Mendrofa, S.E., M.M. (Penguji II)
3. Nov Elhan Gea, A.Md.Kom, S.E., M.M (Pembimbing Utama/Penguji)
4. Yuterlin Zalukhu, S.Sos, M.M (Pembimbing Pendamping/Penguji)

Di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan Ujian Skripsi mahasiswa:

Nama : **Ramalius Harefa**
NIM : 2318328
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Komitmen Konsumen Pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara**

Diharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

Hari/tanggal : Kamis 01 Desember 2022
Pukul : 17.00-18.30 WIB
Tempat : R. Yudisium 3

Naskah skripsi yang diujikan, dijemput langsung oleh Bapak/I Penguji diruangan Prodi. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Plt.Dekan Fakultas Ekonomi,

Maria Magdalena Bete'e, S.E., M.M
NIDN. 0111038208

Tembusan disampaikan kepada
1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Ketua Program Studi Manajemen
3. **Ramalius Harefa** Program Studi Manajemen

BIODATA PENULIS



Ramalius Harefa adalah Nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari orangtua Faozatulo Harefa (Ayah) dan Otilina Harefa (Ibu) sebagai anak ke tujuh dari sepuluh bersaudara. Penulis dilahirkan di Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara pada tanggal 03 November 1998. Penulis menempuh pendidikan di mulai dari SD Negeri 1 Lombuzaua, Lulus pada tahun 2012, Kemudian melanjutkan di Smp Swasta Karya Botombawo Lulus pada tahun 2015, setelah lulus melanjutkan di SMA N. 1 Lotu Lulus pada tahun 2018, Setelah Lulus penulis melanjutkan kuliah di Universitas Nias (UNIAS) dengan program sarjana (S1) di fakultas Ekonomi, penulis mengambil jurusan Manajemen, Penulis menyelesaikan studi di universitas nias pada tahun 2022 .

Dengan ketekunan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulis tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KOMITMEN KONSUMEN PADA BUMDES MEKAR DESA LOMBUZAUA KECAMATAN LOTU KABUPATEN NIAS UTARA.