

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **NOVE TRIANG WARUWU**

NIM : 2318289

Jurusan : Manajemen

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias yang sedang menyusun sebuah skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) HILIWETO”**. Oleh karena itu, mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner berikut ini.

Kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata dan tidak untuk dipublikasikan.

Demikianlah saya ucapkan terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :

KUESIONER

Pilihlah Salah Satu Jawaban Yang Saudara Anggap Benar Dan Berikan Tanda (X)

A. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

1. PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto memiliki ruang tunggu yang tertata dengan rapi.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto menyelesaikan pengiriman barang sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto melakukan pencatatan yang akurat tentang posisi lokasi barang.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto membantu mengatasi keluhan pelanggan tentang kondisi packing yang tidak sesuai.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Pelanggan mendapatkan layanan yang cepat dari karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Pelanggan mempercayai karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

7. Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto bersikap sopan kepada pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan dalam hal pengiriman atau pengantaran barang.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pelanggan mendapatkan rasa aman saat bertransaksi dengan karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Kepuasan Konsumen (Variabel Y)

1. PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto memenuhi kebutuhan pelanggan dengan janji dan pelayanan yang baik.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto terbukti memberikan pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan dan diharapkan oleh pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto tidak bertanggungjawab apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Pelanggan sangat puas dengan pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto dibandingkan dengan jasa pengiriman barang/paket di tempat lain.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. Kecepatan pengiriman di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto lebih cepat dan efisien daripada ekspedisi jasa pengiriman lain.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto lebih mengutamakan pelayanan prima dan informasi yang diberikan sesuai dengan kesepakatan waktu pengiriman barang.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

7. Saya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Selama berlangganan dengan PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto saya tidak pernah kecewa dengan pelayanan yang diberikan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Saya pernah merasa kecewa dengan pengiriman barang yang tidak tepat waktu di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto selalu bertanggungjawab dengan apa yang dijanjikan pada pelanggan sehingga pelanggan tidak pernah kecewa dengan jasa yang digunakan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju



Peneliti Membagikan Kuesioner Kepada Responden Yang Mendatangi
Kantor Pos Hiliweto



**PENGARUH PENGEMBANGAN PRODUK TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI PT.POS INDONESIA
(PERSERO) HILIWETO**

PROPOSAL SKRIPSI

Oleh:

NAMA : NOVE TRIANG WARUWU

NPM : 2318289

Telah Disetujui

Guna Mengikuti Seminar Proposal Skripsi

Pembimbing I

Pembimbing II


Fatolesa Hulu.S.E.,M.M

NIDN. 0121107301

Tanggal.....


Meiman H Waruwu.S.Sos.,M.Si

NIDN. 0129059502

Tanggal.....

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Manajemen


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 Iir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mij.unias.ac.id> email: mij@unias.ac.id

FORM REGISTRASI UJIAN SEMINAR PROPOSAL

Nama : Novi Triang Waruwu
Nim : 2318289
Judul : Pengaruh Pengembangan Produk terhadap kualitas
Kelayanan di Pt. Pos Indonesia (Persero) Lahewa

No. telp : 0823 9201 5152
Pembimbing 1: Yuterlin Zaluchu, S.Sos. M.M
Pembimbing 2: Syuh abadi mendrofa, SE., M.M

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, Mei 2022

Mahasiswa

Novi Triang Waruwu
(Novi Triang Waruwu)

Penerima Berkas,
Plt. Sekretaris Prodi Manajemen

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

Mem H. Waruwu, S.Sos., M.P.s



**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, Sabtu Tanggal tiga Bulan September Tahun dua ribu dua puluh dua, bertempat di ruang seminar Kampus Fakultas Ekonomi Universitas Nias (Ruang 4) telah diselenggarakan seminar Proposal Penelitian bagi Mahasiswa:

Nama : Nove Triang Waruwu
NIM : 2318289
Judul Penelitian : Pengaruh Pengembangan Produk Terhadap Kualitas Pelayanan Di PT.pos indonesia (Persero) Hiliweto

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 = 78

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

Nilai Rata-Rata =

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing I

(Fatosu Hulu, S.E., M.M)
NIDN.

Dosen Pembimbing II

(Melman H. Waruwu, S.Sos., M.Si)
NIDN.

Dosen Penguji I

(Maria M. Bate'e, SE.,MM)
NIDN. 0111038208

Dosen Penguji II

(Noviza A. Waruwu, SE.,M.Si)
NIDN. 0101112409

Catatan:

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING RANCANGAN SKRIPSI

Rancangan skripsi yang diajukan oleh :

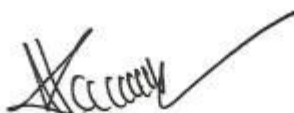
Nama : **NOVE TRIANG WARUWU**
NPM : 2318289
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : **Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.**

Telah diseminarkan dan di setuju untuk diteliti.

Gunungsitoli, September 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,


FATOLOSA HULU. S.E.,M.M
NIDN. 0121107301


MEIMAN H. WARUWU. S.SOS.,M.SI
NIDN. 0129059502

Mengetahui
Plt. Ketua Program Studi Manajemen


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

**PENGARUH PENGEMBANGAN PRODUK TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI PT.POS INDONESIA
(PERSERO) HILIWETO**

PROPOSAL SKRIPSI

Oleh:

NAMA : NOVE TRIANG WARUWU

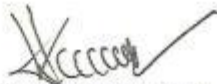
NPM : 2318289

Telah Disetujui

Guna Melanjutkan Penelitian

Pembimbing I

Pembimbing II



Fatolesa Hulu, S.E., M.M

NIDN. 0121107301

Tanggal.....



Meiman H Waruwu, S.Sos., M.Si

NIDN. 0129059502

Tanggal.....

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Manajemen



MEIMAN HIDAYAT WARUWU, S.Sos., M.Si

NIDN. 0129059502



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

11 Oktober 2022

Nomor : 1259 /UN 11/PN 01.02/2022
Lamp. :
Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan PT.Pos Indonesia (Persero) Hiliweto
di

Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :
Nama : Nove Triang Waruwu
NIM : 2318289
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di PT.Pos Indonesia (Persero) Hiliweto
Lokasi Penelitian : PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto
Jadwal Penelitian : 11 Oktober 2022 s/d 11 November 2022

maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut diatas untuk melaksanakan penelitian di Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto. (Rancangan Skripsi Terlampir).

2. Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Mengetahui:
Plt. Kepala LPPM,

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

Plt Dekan,

Maria M. Bate, S.E.,M.M
NIDN 0111038208

Tembusan :

- Yth. 1. Pj. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
2. Ka. Prodi Manajemen S-1



PT POS INDONESIA (PERSERO)

KANTOR POS HILIWETO 22871

Jalan Andreas No.9 Hiliweto 22871

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Kepala Pos Hiliweto, menerangkan bahwa:

Nama : NOVE TRIANG WARUWU
NIM : 2318289
Jurusan : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Pos
Indonesia (Persero) Hiliweto.

Benar nama tersebut telah melaksanakan penelitian dari tanggal 11 Oktober – 11 November 2022 di Pos Hiliweto

Demikian surat keterangan ini dibuat dan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Hiliweto, 11 November 2022

Kepala Pos Hiliweto,



SENIMAN LAROSA

Gunungsitoli, 18 Oktober 2022

Lampiran : -

Perihal : Balasan Surat Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,

Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dengan Nomor 1259/UN 11/PN 01.02/2022, bersama dengan surat ini kami **Bersedia** memberi kesempatan meneliti kepada 1 (satu) orang mahasiswa Universitas Nias atas nama **Nove Triang Waruwu** sebagai syarat dalam penyusunan skripsi yang dimulai pada tanggal **11 Oktober – 11 November 2022**.

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Menyetujui,



SENIMAN LAROSA

Nippos. 990422252

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN KONSUMEN
DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) HILIWETO**

SKRIPSI

Oleh :

Nama : Nove Triang Waruwu
N I M : 2318289

Telah Disetujui

Guna Mengikuti Ujian Skripsi

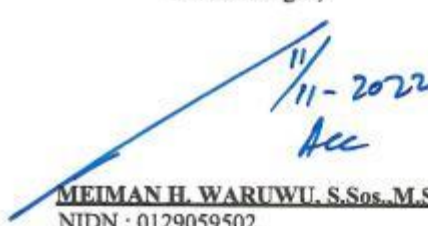
Pembimbing I,

Pembimbing II,


FATOLOSA HULU, S.E., M.M

NIDN. 0121107301

Tanggal :


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

NIDN : 0129059502

Tanggal :

Mengetahui,
Plt. Ketua Program Studi SI Manajemen


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

NIDN : 0129059502

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto**" yang disusun oleh **Nove Triang Waruwu** dengan NIM **2318289** Program Studi **Manajemen** telah dikoreksi dan revisi oleh pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

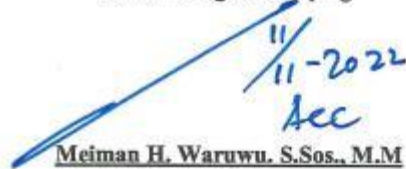
Gunungsitoli, November 2022

Pembimbing Utama



Fatolesa Hulu, S.E., M.M
NIDN. 0121107301

Pembimbing Pendamping



Meiman H. Waruwu, S.Sos., M.M
NIDN. 0129059502

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pt. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto** yang disusun oleh **Nove Triang Waruwu** dengan NIM **2318289** Program Studi Manajemen telah dikoreksi dan revisi oleh Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang skripsi.

Gunungsitoli, 03 Desember 2022

Pembimbing Utama



Fatolosa Hulu, S.E., M.M

NIDN : 0121107301

Pembimbing Pendamping



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

NIDN : 0129059502

NOTA PEMBIMBING

Hal : Skripsi Sdr NOVE TRIANG WARUWU

NIM : 2318289

Kepada Yth

Ketua Program Studi Manajemen

di Gunungsitoli

Dengan hormat, memberikan arahan dan perbaikan seperlunya setelah menelaah skripsi Sdr Nove Triang Waruwu, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Sdr.

Nama : NOVE TRIANG WARUWU

NIM : 2318289

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pt. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada sidang ujian skripsi guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi dalam bidang fakultas Ekonomi. Demikian atas perhatiannya di ucapkan terima kasih

Gunungsitoli, 03 Desember 2022

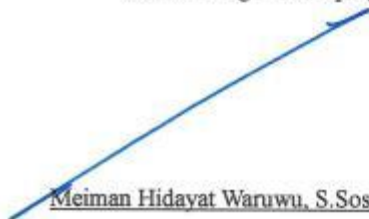
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Fatolosa Hulu, S.E., M.M

NIDN : 0121107301



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://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

NOMOR: 706/UN11/PP.08.03/2022

Yang bertandatangan dibawah ini, Ketua program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Nias, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini :

Nama : Novetrian Waruwu
NIM : 2318289
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Semester/ T.A : Genap, 2021/2022

telah menyelesaikan semua bebas studi pada Program Studi Manajemen Kecuali Skripsi.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada mahasiswa yang bersangkutan, untuk dapat dipergunakan sebagai bahan seperlunya.

Gunungsitoli, 01 Desember 2022
Plt. Ketua Prodi Manajemen



Meiman H. Waruwu, S.Sos., M.Si
NIDN: 0129059502



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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



KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Nove Triang Waruwu
NIM : 2318209
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Pengembangan Produk terhadap Kualitas Pelayanan di Pt. Pos Indonesia (Posero) Hiuwebo
Dosen Pembimbing I : Fatorasi Huiw. S.E., M.M.

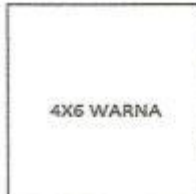
Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Pembimbingan	Paraf
5/12/18		Silahkan ke dp. II	



UNIVERSITAS NIAS FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Jl. Karet No. 30 Kel. Ilir Kota Gunungsitoli
E-mail : etis_pachang@yahoo.co.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI



4X6 WARNA

Nama : NOVE TRIANG WAZUNU
NPM : 2310209
Program Studi : SI - MANAJEMEN
Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Pengembangan Produk terhadap Kualitas Pelayanan di Pt. Pos Indonesia (Porsero) Pitalueto.
Dosen Pembimbing I : Patoasa Huiw. S.E., M.M.
Dosen Pembimbing II :

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	CATATAN BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
3/8-22	latar belakang	+ diperbaiki dan fokus dengan variabel judul, Usulan akan mendapat ahli sebagai 3 paragraf	
	teori	+ perbaiki sesuai catatan + perbaiki catatan dalam lampiran	



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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



KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : NAVE TRIANG WARUWU
NIM : 2918289
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian :
Dosen Pembimbing II : MEIMAN HIDAYAT WARUWU, S.Sos., M.Si

Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Pembimbingan	Paraf
08/07-2022	Draft Proposal	- Perbaiki kembali taksonomi dan definisi - Perbaiki indikator survey variabel - Jelaskan konsep Penelitian	
05/08-2022	Draft Proposal	- Perbaiki Penulisan latar belakang, Daftar isi dan Penulisan kutipan	
23/08-2022	Proposal	- Perbaiki kembali Penulisan latar belakang dan kutipan - dan Utk diseminasi	



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 : NOVE TRIANG WARYNU
NIM : 2318289
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) HILIWETO
Dosen Pembimbing I : FATOLISA HULU S.E., MM
NIDN . 0124107301

Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Pembimbingan	Paraf
25/10-22	jabar	Disempurnakan kembali pymn unitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen - - -	
31/10-22	AGSml lat. beladeg	+ perbaiki semi catatn . + isi skripsi minimal 60 halaman + mulai dari hal 2 yg umum baru ke khusus / lokasi penelitian, di susun terstruktur di sertai referensi minimal 3 pendngant .	
	teori	+ perbanyak lagi teori untuk ke 2 Variabel . + selesaikan keterbatasan penelitian setelah saat .	
7/11-22	lat. beladeg rupa penelitian kayla penulisan keterbatasan penelitian	+ perbaiki lagi . + identifikasi masalah diperbaiki perbaikan lagi . + perbaiki . + perbaiki, lakukan kembali dalam melakukan penelitian !	



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

9/11-2022	identifikasi	→ Sederhana dan praktis kelebihan	φ
	analisa & penday	→ pastikan tujuan penelitian terjurnal	
10/11-2022	Skripsi	→ ACC untuk ujian skripsi + Silabus ke Dp. II + lakukan cek plagiasi	φ

Mengetahui

Plt. Ketua Program Studi Manajemen

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



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 : NOVE TRIANG WARUNU
NIM : 2318289
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT. POS INDONESIA (PERSEPO) HILWETO
Dosen Pembimbing II : MEIMAN HIDAYAT WARUNU, S.Pd., M.Si
NIDN. 0139059502

Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Pembimbingan	Paraf
02/11-2022	Skrpsi	Perbaiki tugas pokok dan fungsi Struktur organisasi toban penelitian Semua Sam, berdasarkan dari hasil penelitian	
07/11-2022	Skrpsi	Perbaiki Penulisan Abstrak Perbaiki carut Sebelum	
11/11-2022	Skrpsi	Ace Utk may dari Uj Skripsi	



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

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

Mengetahui

Plt. Ketua Program Studi Manajemen

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



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

01 Desember 2022

Nomor : 740/UN11/PP.08.03/2022
Lampiran :
Hal : Pelaksanaan Ujian Skripsi
An. Novetriang Waruwu

Kepada Yth.

1. Heseziduhu Lase, S.E., M.M(Penguji I)
2. Syukur Kasieli Hulu, S.H., M.H(Penguji II)
3. Fatosola Hulu, SE., MM(Pembimbing Utama/Penguji)
4. Meiman H Waruwu, S.Sos., M.Si(Pembimbing Pendamping/Penguji)

Di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan Ujian Skripsi mahasiswa:

Nama : **Novetriang Waruwu**
NIM : 2318289
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT POS Indonesia (Persero) Hiliweto**

Diharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

Hari/tanggal : Sabtu, 03 Desember 2022

Pukul :

Tempat :

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

Plh.Dekan Fakultas Ekonomi,

Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M
NIDN. 0116047202

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Ketua Program Studi Manajemen
3. **Novetriang Waruwu** Program Studi 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

DAFTAR HADIR

Nama : Novettriang Waruwu
NIM : 2318289
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT POS
Indonesia (Persero) Hiliweto
Waktu : 18.30 – 19.30 s.d.selesai

DewanPenguji	Tandatangan
1. Syukur K Huhu, SH.,MH	
2. Heseziduhu Lase, SE.,MM	
3. Fatolosa Hulu, SE.,MM	
4. Meiman H. Waruwu, S.Sos.,M.Si	

Gunungsitoli, 03 Desember 2022 2022

Ketua Program Studi Manajemen,


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://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Nomor: /UN11.02/PP.08,05/2022

Pada hari ini, sabtu tanggal tiga bulan Desember tahun dua ribu dua puluh dua, bertempat di Ruang Sidang Kampus Fakultas Ekonomi Universitas Nias, telah diselenggarakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa atas:

Nama : NOVE TRIANG WARUWU
NIM : 2318289
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. POS
INDONESIA (PERSERO) HILIWETO

Susunan Dewan Penguji		Tanda Tangan
1.	FATOLOSA HULU, S.E., M.M. NIDN. 0121107301	
2.	MEIMAN HIDAYAT WARUWU, S.Sos., M.Si NIDN. 0105099302	
3.	HESEZIDUHU LASE, S.E., M.M. NIDN. 0110056001	
4.	SYUKUR KASIELI HULU, S.H., M.M. NIDN. 0115108802	

Gunungsitoli, 03 Desember 2022

Mengetahui,
Plt. Dekan Fakultas Ekonomi,

Plt. Ketua Prodi Manajemen,


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


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



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

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

SURAT KETERANGAN

Nomor : 431 / 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 : **NOVE TRIANG WARUWU**
NIM : 2318289
Fakultas : Ekonomi (FE)
Program Studi : Manajemen

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 11 % , sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi/tugas akhir.

17 November 2022



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

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 sabtu tanggal tiga bulan Desember tahun dua ribu dua puluh dua telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

N a m a : Novettriang Waruwu
NIM : 2318289
Program : Sarjana/Diploma
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT POS Indonesia (Persero) Hiliweto

W a k t u Pelaksanaan : 18.30 – 19.30 WIB

Susunan Dewan Penguji :

TandaTangan

1. Syukur K Hulu, SH.,MH
2. Heseziduhu Lase, SE.,MM
3. Fatolesa Hulu, SE.,MM
4. Meiman H. Waruwu, S.Sos.,M.Si

1.

2.

3.

4.

Rekapitulasi Nilai

DewanPenguji	Nilai
1. Syukur K Hulu, SH.,MH	80
2. Heseziduhu Lase, SE.,MM	80
3. Fatolesa Hulu, SE.,MM	85
4. Meiman H. Waruwu, S.Sos.,M.Si	85

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah 82,5

(Delapan puluh dua koma Lima)

Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/~~Tidak Lulus~~ dengan Predikat Kelulusan B+

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, 03 Desember 2022

Ketua Sidang,

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



BIODATA PENULIS

Nove Triang Waruwu dilahirkan di Kota Gunungsitoli Kepulauan Nias Sumatera Utara pada tanggal 11 November 1999, anak keenam dari tujuh bersaudara dari pasangan Alm. Fatizaro Waruwu (ayah) dan Fatimina Zebua (ibu). Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 074052 Tulumbaho. Tamat SD

melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 1 Hilimegai selesai pada tahun 2014.

Setelah tamat SMP melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Sogacadu dan selesai ditahun 2017. Satu tahun setelah tamat SMK kemudian pada tahun 2018 melanjutkan studi pendidikan di salah satu perguruan tinggi Swasta di Nias, yaitu Universitas Nias dan mengambil Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi.

Pada awal tahun 2022, memulai penelitian ilmiah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Universitas Nias. Setelah beberapa lama melaksanakan penelitian dan oleh karena Kuasa dan Berkat Tuhan Allah Swt, tepatnya pada tanggal 03 Desember telah mampu mempertahankan di depan Dosen Penguji Skripsi dan dinyatakan "LULUS" dengan predikat Yudisium Memuaskan dan berhak mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Selama menempuh pendidikan di Universitas Nias banyak pengalaman belajar yang didapatkan dan terlibat dalam berbagai kegiatan sebagai mahasiswa, baik dibidang pendidikan dan pengajaran, bidang penelitian maupun bidang pengabdian pada masyarakat.