

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE KOTA GUNUNGSITOLI

I. Identitas Responden

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

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

A. Profesionalisme Kerja (Variabel X)

1. Pegawai JNE Kota Gunungsitoli mempunyai keahlian dalam bidang kerjanya masing-masing.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Proses pengemasan barang yang dilakukan JNE Kota Gunungsitoli selalu aman dan rapi.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Pegawai JNE Kota Gunungsitoli melayani pelanggan dengan ramah.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. Dalam melaksanakan proses pengiriman barang, JNE Kota Gunungsitoli mempunyai alat transportasi sendiri.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

5. Jumlah pegawai JNE Kota Gunungsitoli telah terpenuhi sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. JNE Kota Gunungsitoli mempunyai aplikasi yang memudahkan pelanggan melakukan pengecekan posisi barang.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. JNE Kota Gunungsitoli selalu memberikan informasi tentang posisi barang kepada pelanggan melalui aplikasi pengecekan resi.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
8. Pegawai JNE Kota Gunungsitoli mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. Pengiriman paket yang dilakukan JNE Kota Gunungsitoli selalu cepat dan tepat waktu.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Pegawai JNE Kota Gunungsitoli mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

B. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

1. JNE Kota Gunungsitoli memberikan pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan dan diharapkan oleh pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. JNE Kota Gunungsitoli memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Pelanggan JNE Kota Gunungsitoli sangat puas dengan yang diberikan dibandingkan dengan jasa pengiriman barang/paket di tempat lain.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
4. JNE Kota Gunungsitoli bertanggungjawab apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan pelanggan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
5. JNE Kota Gunungsitoli memberikan pelayanan prima dan informasi yang diberikan sesuai dengan kesepakatan waktu pengiriman barang.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
6. Kecepatan pengiriman barang di JNE Kota Gunungsitoli lebih cepat dan efisien daripada ekspedisi jasa pengiriman lain.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
7. Selama berlangganan dengan JNE Kota Gunungsitoli saya tidak pernah kecewa dengan pelayanan yang diberikan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

8. Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh JNE Kota Gunungsitoli.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
9. JNE Kota Gunungsitoli selalu bertanggungjawab dan tidak mengecewakan pelanggan.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
10. Saya tidak pernah merasa kecewa dengan pengiriman barang di JNE Kota Gunungsitoli.
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

NILAI – NILAI DALAM DISTRIBUSI

α untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0.50	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01
α untuk uji satu pihak (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	31.821	63.657
2	0.816	1.886	2.290	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	2.365	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	2.048	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	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617
∞	0.674	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576

NILAI – NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	487	55	266	345
4	0.950	0.990	28	0.374	478	60	254	330
5	0.878	0.959	29	0.367	470	65	244	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			



**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE
KOTA GUNUNGSITOLI**

PROPOSAL SKRIPSI

Oleh :

**Nama: NATAL REZEKIANI HAREFA
NPM : 231827**

Telah disetujui:

Guna Mengikuti Seminar Proposal Skripsi

Pembimbing I,

Pembimbing II,

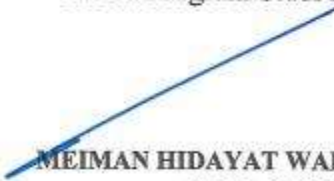


NOV ELHAN GEA, S.E., M.M
NIDN : 0120118505
TGL :


see 4/5/2022

YUTERLIN ZALUKHU, S.Sos., M.M
NIDN : 0113037504
TGL : 29 *sep* 2022

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 Keret No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://pnn.unias.ac.id> email: info@unias.ac.id

FORM REGISTRASI UJIAN SEMINAR PROPOSAL

Nama : NATAL REZEFIANI HAREFA
Nim : 2310275
Judul : PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE FOTA
GUNUNGSITOLI
No. telp : 0852 7749 9800
Pembimbing 1: SYAH ABADI MENDROFA, S.E., M.M
Pembimbing 2: DESMAN SERIUS HAZARA, S.E., 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

(NATAL REZEFIANI HAREFA.)

Penerima Berkas,
Plt. Sekretaris Prodi Manajemen

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



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 SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Sabtu tanggal lima belas bulan Oktober tahun dua ribu dua puluh dua telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

N a m a : Natal Rezekiani Harefa
NIM : 2318275
Program : Sarjana/Diploma
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Kota Gunungsitoli
W a k t u Pelaksanaan : 15.45 - 16.45 WIB

Susunan Dewan Penguji :

Tanda Tangan

1. Nov Elhan Gea., A.Md., S.E., M.M
2. Yuterlin Zalukhu., S.Sos., M.M
3. Emanuel Zebua., S.H., MAP
4. Wahyutra A. Telaumbanua, S.Pd., M.Pd.E

1.

2.

3.

4.

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Nov Elhan Gea., A.Md., S.E., M.M	86
2. Yuterlin Zalukhu., S.Sos., M.M	81
3. Emanuel Zebua., S.H., MAP	88
4. Wahyutra A. Telaumbanua, S.Pd., M.Pd.E	86
Total Nilai	$\frac{341}{4} = 85,2$

Rata-rata nilai adalah : _____

Gunungsitoli, 15 Oktober 2022
Dekan,

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



**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 KETERANGAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

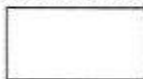
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias menerangkan bahwa :

N a m a : Natal Rezekiani Harefa
NIM : 2318275
Program : Sarjana/Diploma
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
JudulSkripsi : Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Kota Gunungsitoli

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

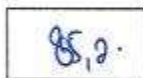
hari / tanggal : Sabtu, 15 Oktober 2022
p u k u l : 15.45 - 16.45 WIB
tempat : R. Yudisium 2

Dengan hasil penilaian :



Rancangan penelitian telah cukup baik dan lengkap sehingga telah dapat dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.

(90-100)



Rancangan penelitian telah cukup baik, namun masih perlu disempurnakan dan dilengkapi dengan instrumen sebelum dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.

(70-89)



Rancangan rancangan penelitian masih perlu dikembangkan, namun masalah penelitian masih dianggap cukup baik untuk dijadikan topik permasalahan skripsi. Dianjurkan seminar perbaikan.

(55-69)



Rancangan penelitian tidak memenuhi syarat untuk dikembangkan sebagai bahan skripsi. Mahasiswa perlu memikirkan untuk memilih topik lain dan wajib mengikuti seminar rancangan skripsi.

(0-5)

Gunungsitoli, Oktober 2022
Dekan,

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

Catatan:

Beri tanda centang (✓)

Pada salah satu kotak.

PERSETUJUAN PEMBIMBING RANCANGAN SKRIPSI

Rancangan skripsi yang diajukan oleh :

Nama : NATAL REZEKIANI HAREFA
NPM : 2318275
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA J&E KOTA
GUNUNGSITOLI

Telah diseminarkan dan di setujui untuk diteliti.

Gunungsitoli, Oktober 2022

Pembimbing I,



Nov Elhan Gea, S.E.,M.M
NIDN. 0120118505

Pembimbing II,



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

Mengetahui
Plt. Ketua Program Studi Manajemen



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

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE KOTA
GUNUNGSITOLI**

PROPOSAL PENELITIAN

DISUSUN OLEH :

Nama : Natal Rezekiani Harefa
N I M : 2318275

Telah Disetujui
Guna Melanjutkan Penelitian

Pembimbing I,



Nov Elhan Gea, S.E., M.M

NIDN : 0120118505

Tanggal :

Pembimbing II,



Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M

NIDN : 0113037504

Tanggal :

Mengetahui,

Plt. 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

1 November 2022

Nomor : 1679/UN 11/PN 01.02/2022
Lamp. :
Perihal : **Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian**

Kepada Yth,
Pimpinan J&E Kota Gunungsitoli
di
Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :
Nama : Natal Rezekiani Harefa
NIM : 2318275
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Judul Skripsi : Pengaruh profesionalisme kerja terhadap kepuasan pelanggan pada J&E Kota Gunungsitoli.
Lokasi Penelitian : J&E Kota Gunungsitoli.
Jadwal Penelitian : 1 November 2022 s/d 1 Desember 2022

maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut diatas untuk melaksanakan penelitian di J&E Kota Gunungsitoli. (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'e, S.E.,M.M
NIDN 0111038208

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



JNE KOTA GUNUNGSITOLI

Jalan Diponegoro No. 410 a, KotaGunungsitoli – PulauNias

Gunungsitoli, 02 Desember 2022

Perihal : Balasan Surat IzinPelaksanaanPenelitian

Kepada Yth,

Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dengan Nomor 360/UN 11/PN 01.02/2022, bersama dengan surat ini kami **Bersedia** memberi kesempatan meneliti kepada 1 (satu) orang mahasiswa Universitas Nias atas nama **Natal Rezekiani Harefa** sebagai syarat dalam penyusunan skripsi yang dimulai pada tanggal **01 November – 01 Desember 2022**.

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerja samanya kami mengucapkan terimakasih.

Menyetujui,

TUKARI BUULOLO

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE KOTA
GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI

Oleh :

Nama : Natal Rezekiani Harefa
N I M : 2318275

Telah Disetujui

Guna Mengikuti Ujian Skripsi

Pembimbing I,



NOV ELMAN GEA, S.E., M.M
NIDN. 0120118505
Tanggal :

Pembimbing II,



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

Mengetahui,
Plt. Ketua Program Studi SI Manajemen



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

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **Pengaruh profesionalisme kerja terhadap kepuasan pelanggan JNE kota gunungsitoli** yang disusun oleh **Natal Rezekiani Harefa** dengan **NIM 2318275** Program Studi Manajemen telah dikoreksi dan revisi oleh Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang skripsi.

Gunungsitoli, 03 Desember 2022

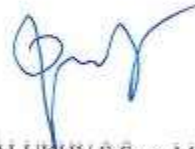
Pembimbing Utama



NOVELHAN GEA, S.E., M.M

NIDN : 0120118505

Pembimbing Pendamping



YUTERLIN ZALUKHU, S.Sos., M.M

NIDN : 0103019002

NOTA PEMBIMBING

Hal : Skripsi Sdr NATAL REZEKIANI HAREFA

NIM : 2318275

Kepada Yth

Ketua Program Studi Manajemen

di Gunungsitoli

Dengan hormat, memberikan arahan dan perbaikan seperlunya setelah menelaah skripsi Sdr Natal Rezekiani Harefa, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Sdr.

Nama : NATAL REZEKIANI HAREFA

NIM : 2318275

Judul : Pengaruh profesionalisme kerja terhadap kepuasan pelanggan JNE kota gunungsitoli

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

Gunungsitoli, 03 Desember 2022

Pembimbing Utama



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

NIDN : 0120118505

Pembimbing Pendamping



YUTERLIN ZAIDUKHU, S.Sos., M.M

NIDN : 0103019002



**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: 721/UN11/PP.08.03/2022

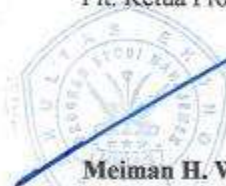
Yang bertandatangan dibawah ini, Ketua program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Nias, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini :

Nama : Natal Rezeki
NIM : 2318275
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 : Katal Rezekiani Haraga
 NIM : 2318275
 Program Studi : Manajemen
 Judul Penelitian : Pengaruh Profesionalisme kerja Terhadap kepuasan pelanggan pada JNE kota Gunungsitoli
 Dosen Pembimbing I : Nov ELHAN GEA, SE. M.Si

Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Pembimbingan	Paraf
7/2022 18		- Diberi penjelasan mengenai format proposal - tentukan judul - perbaiki latar belakang teori dan judul	
9/8 22		- perbaiki kesimpulan dan abstrak - jelaskan hubungan variabel x dan y	
15/8 2022		- referensi yg digunakan diatas tahun 2015 - perbaiki landasan teori dan data awal penelitian	
25/8		- lanjut ke pp 2	



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
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Natal Rezekiani Harefa
NIM : 2318275
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh profesionalisme
kerja Terhadap kepuasan pelanggan
pada JNE kota Gunungsitoli
Dosen Pembimbing II : Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.A.

Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Pembimbingan	Paraf
29-8 2022	Draft proposal	- Perbaiki tata tulis di lampiran persetujuan & kata pengantar - Jarak Bab ke subjudul dan subjudul ke subjudul diperkecil - Kata-kata yang dihiraukan - Mekanis diperbaiki kata-kata yg salah - Koreksi dan ketepatan tempat - penelitian terdahulu buat dalam tabel - lampiran Daftar pustaka dan lampiran kutipan dibuat di daftar pustaka	
8 Sep 2022	Draft proposal	- perbaiki margin - perbaiki spasi - Kutipan lebih dari 5 baris dibuat spasi 1 font 10 tab 1 kiri kanan - Kutipan kurang dari 5 baris dibuat di dalam kutipan	
12 Sep 2022	Draft proposal	- perbaiki spasi judul, Bab dan spasi kutipan lebih 5 baris - kata-kata yang dihiraukan - Kutipan kurang dari 5 baris dibuat di dalam kutipan - perbaiki judul peneliti - perbaiki kesimpulan	
15 Sep 2022	Draft proposal	- perbaiki spasi Bab dan spasi sub judul (3 digit) agar konsisten - Kutipan lebih dari 5 baris dibuat dalam teks kutipan - perbaiki jumlah kutipan - perbaiki jumlah kutipan	





YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

22/9 2022	Draft Proposal	- perbaiki spasi sesuai catatan - perbaiki margin - perbaiki daftar pustaka	A
29/9 2022	Draft Proposal	Kirim ke DPI terjemah	A

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 : Natal Rezekiani Harefa
NIM : 2318275
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Profesionalisme kerja
terhadap kepuasan Pelanggan
pada SME Kota Gunungsitoli
Dosen Pembimbing I :

Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Pembimbingan	Paraf
17/11/22	tentu penelitian awal dari konsep 1 Egan dan dijelaskan di tabel yg lengkap. - alih kembali keisiran dgn ko yg lagi - Egan dibuat berdasarkan hasil analisis		f
21/11/22	- tentukan dari faktor lainnya variabel. - hipotesis H1 (positif). pengaruh H2 ke H3 lengkap ke H3		f



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
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Natal Rezekani Harefa
NIM : 23182237
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh profesionalisme kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Jute Kota Gunungsitoli.
Dosen Pembimbing II : Jeterlin Zalukhu, S.Sos., M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Pembimbingan	Paraf
29/11 2022	Draft skripsi	- Tabel 4.1 & 4.2 dinarasikan - Kata-kata asing dinarasikan (lihat tabel 4.6) dan yg lainnya - tabel 4.12 & 4.13 dinarasikan ukurannya - Saran disambung saja setelah simpulan	
1/12 (I) 2022 II	Draft skripsi	- Posisi halaman diperbaiki - Kembali ke DP 1	



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 : 755/UN11/PP.08.03/2022
Lampiran :
Hal : Pelaksanaan Ujian Skripsi
An. **Natal Rezeki**

Kepada Yth.

1. Aferiawan telaumbanua, SE.,MM(Penguji I)
2. Otanius Laia, S.E., M.M(Penguji II)
3. Nov Elhan Gea, A.Md.Kom, S.E.,M.M(Pembimbing Utama/Penguji)
4. Yuterlin Zaslukhu, S.Sos., M.M(Pembimbing Pendamping/Penguji)

Di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan Ujian Skripsi mahasiswa:

Nama : **Natal Rezeki**
NIM : 2318275
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : **Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Kota Gunungsitoli**

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 di ruangan Prodi.
Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Plh. Dekan Fakultas Ekonomi,



Aferiawan 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. **Natal Rezeki** 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

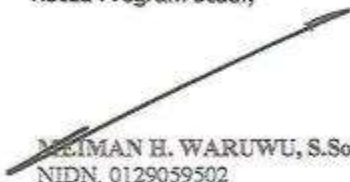
DAFTAR HADIR

1) Mahasiswa

Nama	: Natal Rezekiani Harefa
NIM	: 2318275
Program	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Kota Gunungsitoli

Dewan Penguji	Tanda Tangan
Nov Eilhan Gea, A.Md.Kom, S.E.,M.M	
Yutedin Zalukhu S.Sos.,M.M	
Afrianzen telesumbana, SE.,MM	
Ottarius Laia, S.E.,M.M	

Gunungsitoli, 03 Desember 2022
Ketua Program Studi,


MEIMAN H. 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 : NATAL REZEKIANI HAREFA
NIM : 2318275
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : PENGARUH PROFESIONALISME KERJA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE KOTA
GUNUNGSITOLI

Susunan Dewan Penguji		Tanda Tangan
1.	NOV ELHAN GEA, S.E., M.M NIDN. 0120118505	
2.	YUTERLIN ZALUKHU, S.Sos., M.M NIDN. 0113037504	
3.	AFERIAMAN TELAUMBANUA, S.E., M.M NIDN. 0116047202	
4.	OTANIUS LAIA, S.E., M.M NIDN. 0127059201	

Gunungsitoli, 03 Desember 2022

Mengetahui,
Plt. Dekan Fakultas Ekonomi,


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

Plt. Ketua Prodi Manajemen,


MEIMAN H. 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

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 : Natal Rezekiani Harefa
NIM : 2318275
Program : Sarjana/Diploma
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Kota Gunungsitoli
W a k t u Pelaksanaan : 21.15- S/D.selesai

Susunan Dewan Penguji :

TandaTangan

1. Nov Elhan Gea, A.Md.Kom, S.E., M.M
2. Yuterlin Zalukhu S.Sos., M.M
3. Aferiaman telaumbanua, SE., MM
4. Otanius Laia, S.E., M.M

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Rekapitulasi Nilai

DewanPenguji	Total Nilai
1. Nov Elhan Gea, A.Md.Kom, S.E., M.M	85
2. Yuterlin Zalukhu S.Sos., M.M	84
3. Aferiaman telaumbanua, SE., MM	77
4. Otanius Laia, S.E., M.M	79
Total Nilai	325

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah **81,25**

(**Delapan satu koma dua puluh 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,

Aferiaman telaumbanua, SE., MM
NIDN. 0116047202



**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://ippm.unias.ac.id> email: ippm@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 469/ 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 : **NATAL REZEKIANI HAREFA**
NIM : 2318275
Fakultas : Ekonomi (FE)
Program Studi : Manajemen

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 28 % , sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi/tugas akhir.

26 November 2022



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

Tembusan :
Dekan FE
Ketua Program Studi Manajemen



BIODATA PENULIS

Natal Rezekiani Harefa dilahirkan di Kota Gunungsitoli Kepulauan Nias Sumatera Utara pada tanggal 28 Desember 1998, anak kelima dari empat bersaudara dari pasangan Alm. Ya'aro Harefa (ayah) dan Suriadi Telaumbanua (ibu). Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 074038 TOHIA Kota Gunungsitoli. Tamat SD melanjutkan Pendidikan di SMP Swasta Kristen BNKP kota Gunungsitoli selesai pada tahun 2014. Setelah tamat SMP melanjutkan pendidikan di SMA N 1 Gunungsitoli 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 Tuhan Yang Maha Esa, 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.