

Lampiran 1

Judul Penelitian : “Analisis Inovasi Layanan Digital dan *Customer Relationship Management* Untuk Meningkatkan Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi”

A. Teknologi Informasi

- a) Bagaimana model bisnis perangkat keras sebagai layanan digital dapat membantu bisnis untuk mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- b) Bagaimana model bisnis perangkat lunak sebagai layanan digital membantu bisnis untuk mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- c) Dalam era di mana data menjadi aset penting bagi bisnis, bagaimana fasilitas jaringan dan komunikasi membantu bisnis dalam mengoptimalkan penggunaan data untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan layanan yang lebih personal pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- d) Bagaimana model bisnis basis data sebagai layanan digital membantu bisnis untuk mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- e) Bagaimana sumber daya manusia dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan konsumen, terutama melalui saluran digital dan sosial media pada PT. Kencana Mulia Abadi?

B. *Customer Relationship Management*

- a) Bagaimana perusahaan dapat menggabungkan teknologi yang lebih canggih dengan keterlibatan manusia dalam CRM untuk menciptakan strategi yang efektif dalam mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- b) Bagaimana proses dalam CRM dapat membantu memahami kebutuhan konsumen dan memberikan layanan yang lebih personal pada PT. Kencana Mulia Abadi?

Lampiran 2

1. Identitas Informan

Nama : Susi Lestari Baeha
Usia : 25 Tahun
Pendidikan : SLTA
Pekerjaan : Karyawan Swasta

DAFTAR WAWANCARA

- a) Bagaimana model bisnis perangkat keras sebagai layanan digital dapat membantu bisnis untuk mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- b) Bagaimana model bisnis perangkat lunak sebagai layanan digital membantu bisnis untuk mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- c) Dalam era di mana data menjadi aset penting bagi bisnis, bagaimana fasilitas jaringan dan komunikasi membantu bisnis dalam mengoptimalkan penggunaan data untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan layanan yang lebih personal pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- d) Bagaimana perusahaan dapat menggabungkan teknologi yang lebih canggih dengan keterlibatan manusia dalam CRM untuk menciptakan strategi yang efektif dalam mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- e) Bagaimana proses dalam CRM dapat membantu memahami kebutuhan konsumen dan memberikan layanan yang lebih personal pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- f) Bagaimana kepemimpinan yang berfokus pada kepuasan pelanggan dapat memengaruhi budaya perusahaan secara keseluruhan, dan bagaimana hal ini berdampak pada penerapan CRM pada PT. Kencana Mulia Abadi?

2. Identitas Informan

Nama : Fifi Mendrofa
Usia : 21 Tahun
Pendidikan : SLTA
Pekerjaan : Karyawan Swasta

DAFTAR WAWANCARA

- a) Bagaimana model bisnis perangkat keras sebagai layanan digital dapat membantu bisnis untuk mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- b) Bagaimana model bisnis perangkat lunak sebagai layanan digital membantu bisnis untuk mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?

- c) Bagaimana model bisnis basis data sebagai layanan digital membantu bisnis untuk mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- d) Bagaimana sumber daya manusia dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan konsumen, terutama melalui saluran digital dan sosial media pada PT. Kencana Mulia Abadi? Bagaimana kepemimpinan yang berfokus pada kepuasan pelanggan dapat memengaruhi budaya perusahaan secara keseluruhan, dan bagaimana hal ini berdampak pada penerapan CRM pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- e) Bagaimana data dan teknologi informasi dapat membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan meningkatkan interaksi dengan konsumen, terutama melalui saluran digital pada PT. Kencana Mulia Abadi?

3. Identitas Informan

Nama : Frida Zebua
Usia : 23 Tahun
Pendidikan : SLTA
Pekerjaan : Karyawan Swasta

DAFTAR WAWANCARA

- a) Bagaimana model bisnis perangkat keras sebagai layanan digital dapat membantu bisnis untuk mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- b) Bagaimana model bisnis perangkat lunak sebagai layanan digital membantu bisnis untuk mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- c) Dalam era di mana data menjadi aset penting bagi bisnis, bagaimana fasilitas jaringan dan komunikasi membantu bisnis dalam mengoptimalkan penggunaan data untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan layanan yang lebih personal pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- d) Bagaimana perusahaan dapat menggabungkan teknologi yang lebih canggih dengan keterlibatan manusia dalam CRM untuk menciptakan strategi yang efektif dalam mempertahankan kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- e) Bagaimana data dan teknologi informasi dapat membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan meningkatkan interaksi dengan konsumen, terutama melalui saluran digital pada PT. Kencana Mulia Abadi?
- f) Bagaimana kepemimpinan yang berfokus pada kepuasan pelanggan dapat memengaruhi budaya perusahaan secara keseluruhan, dan bagaimana hal ini berdampak pada penerapan CRM pada PT. Kencana Mulia Abadi?

4. Identitas Informan

Nama : Natal Eri Murni Harefa
Usia : 30 Tahun
Pendidikan : Sarjana
Pekerjaan : Wiraswasta

DAFTAR WAWANCARA

- a) Bagaimana PT. Kencana Mulia Abadi dapat membangun kepercayaan dengan konsumen, terutama dalam era di mana informasi dan ulasan konsumen mudah diakses melalui internet dan media sosial?
- b) Bagaimana PT. Kencana Mulia Abadi dapat menciptakan pengalaman emosional yang positif bagi konsumen untuk memperkuat komitmen emosional mereka terhadap merek atau perusahaan?
- c) Bagaimana PT. Kencana Mulia Abadi dapat terus meningkatkan switching cost untuk memastikan kesetiaan pelanggan dalam jangka panjang?
- d) Bagaimana PT. Kencana Mulia Abadi dapat menggunakan platform digital dan media sosial untuk memperkuat WOM dan meningkatkan keterlibatan pelanggan dalam berbagi pengalaman mereka?
- e) Bagaimana melihat peran *cooperation* dalam upaya mempertahankan kesetiaan konsumen, dan mengapa kolaborasi dengan pelanggan begitu penting untuk kesuksesan bisnis pada PT. Kencana Mulia Abadi?

5. Identitas Informan

Nama : Yakub Laowo
Usia : 27 Tahun
Pendidikan : Sarjana
Pekerjaan : Wiraswasta

DAFTAR WAWANCARA

- a) Bagaimana PT. Kencana Mulia Abadi dapat membangun kepercayaan dengan konsumen, terutama dalam era di mana informasi dan ulasan konsumen mudah diakses melalui internet dan media sosial?
 - b) Bagaimana PT. Kencana Mulia Abadi dapat menciptakan pengalaman emosional yang positif bagi konsumen untuk memperkuat komitmen emosional mereka terhadap merek atau perusahaan?
 - c) Bagaimana PT. Kencana Mulia Abadi dapat terus meningkatkan switching cost untuk memastikan kesetiaan pelanggan dalam jangka panjang?
 - d) Bagaimana PT. Kencana Mulia Abadi dapat menggunakan platform digital dan media sosial untuk memperkuat WOM dan meningkatkan keterlibatan pelanggan dalam berbagi pengalaman mereka?
- Bagaimana melihat peran *cooperation* dalam upaya mempertahankan kesetiaan konsumen, dan mengapa kolaborasi dengan pelanggan begitu penting untuk kesuksesan bisnis pada PT. Kencana Mulia Abadi?

FOTO DOKUMENTASI WAWANCARA KEPADA INFORMAN



Nama : Susi Lestari Baeha
Usia : 25 Tahun
Pendidikan : SLTA
Pekerjaan : Karyawan Swasta



Nama : Fifi Mendrofa
Usia : 21 Tahun
Pendidikan : SLTA
Pekerjaan : Karyawan Swasta



Nama : Frida Zebua
 Usia : 23 Tahun
 Pendidikan : SLTA
 Pekerjaan : Karyawan Swasta



Nama : Natal Eri Murni Harefa
 Usia : 30 Tahun
 Pendidikan : Sarjana
 Pekerjaan : Wiraswasta



Nama : Yakub Laowo
Usia : 27 Tahun
Pendidikan : Sarjana
Pekerjaan : Wiraswasta

HALAMAN PERSETUJUAN

Rancangan penelitian yang diajukan oleh:

Nama : **ANREAS LAOWO**
NIM : 2319038
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : ANALISIS INOVASI LAYANAN DIGITAL DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK
MENINGKATKAN KESETIAN KONSUMEN PADA
PT. KENCANA MULIA ABADI

Telah diperiksa dan setuju untuk diseminarkan.

Gunungsitoli, September 2023

Ketua Program Studi,

YUPITER MENDROFA, S.E., M.M.

NIDN. 0112078103

Pembimbing,

YUTERLIN ZALUKHU, S.Sos., M.M.

NIDN. 011337504

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :

2319038

NAMA MAHASISWA :

ANDREAS LAOWO

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Analisis Inovasi Layanan Digital Teknologi Informasi dan Customer Relationship Management Terhadap Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi

LOKUS :

PT KENCANA MULIA ABADI KOTA GUNUNGSITOLI

Dosen Pembimbing :

Yuterlin Zalukhu, S.Sos.,M.M.

Konsentrasi :

Pemasaran

Tema :

E-COMMERCE/DIGITAL MARKETING

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Proposal

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Analisis Inovasi Layanan Digital Teknologi Informasi dan Customer Relationship Management Terhadap Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi 09 Jul 2023 20:08:49	Bab 1 2 dan 3 File Skripsi	- Cover, lembar persetujuan, Kata Pengantar, Daftar isi dilengkapi. Bab I - Perbaiki narasi latar belakang dimulai dengan "Dari hasil pengamatan/observasi awal dan diuraikan dengan permasalahan di lokasi - Kata-kata asing dimiringkan - Perbaiki tulisannya, dicek kesalahan yang lain Catatan tambahan: - Pahami tentang permasalahan di latar belakang - Pahami tentang variabel (Layanan Digital Teknologi Informasi, CRM, dan

Kesetiaan Konsumen)

[File Skripsi](#)

13 Jul 2023 20:01:16

- 2 Analisis Inovasi Layanan Digital Teknologi Informasi dan Customer Relationship Management Terhadap Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi

20 Jul 2023 14:06:21

Perbaiki Revisi bab 1

[File Skripsi](#)

- Cover, lembar persetujuan, Kata Pengantar, Daftar isi dilengkapi. (Sudah diminta pada bimbingan pertama. Mana?)

Bab I

- Kaji ulang narasi dipermasalahan, harus jelas apa permasalahannya.
- Dibuat sistematika penulisan
- Bab II & III segera dikirim karena ada keterkaitan satu sama lain.
- Disertakan daftar pustaka

[File Skripsi](#)

24 Jul 2023 00:43:20

- 3 Analisis Inovasi Layanan Digital Teknologi Informasi dan Customer Relationship Management Terhadap Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi

29 Jul 2023 11:06:00

Perbaiki revisi ke 3 bab 1 dan di sertakan bab 2 dan 3

[File Skripsi](#)

Bab I (3rd)

- Perbaiki kembali permasalahan di latar belakang
- Tambahkan Bab IV & V di sistematika penulisan

Bab II (1st)

- Tambahkan teori teknologi informasi dan dibuat indikatornya
- Cek ukuran huruf kutipan lebih dari 40 kata (sesuaikan)
- Tambahkan teori Kesetiaan Konsumen
- Perbaiki kerangka berpikir

Bab III (1st)

- Buat masing-masing definisi variabel dan indikatornya.

Lain-lain:

Buat/lampirkan daftar wawancara berdasarkan indikator.

[File Skripsi](#)

N
O

TOPIK

MATERI

CATATAN DOSEN

29 Jul 2023 20:16:16

- 4 Analisis Inovasi Layanan Digital Teknologi Informasi dan Customer Relationship Management Terhadap Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi

06 Aug 2023 16:29:18

Perbaikan revisi bab 1 2 dan 3

File Skripsi

Bab II

- Tambahkan teori teknologi informasi minimal 2 subjudul lagi.
- Buat penjelasan di indikator Teknologi Informasi

Bab III

- Buat masing-masing definisi variabel.

File Skripsi

07 Aug 2023 15:02:29

- 5 Analisis Inovasi Layanan Digital Teknologi Informasi dan Customer Relationship Management Terhadap Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi

12 Aug 2023 14:34:37

Perbaikan Revisi bab 2 dan 3

File Skripsi

Acc. Lanjut ke seminar Proposal Rancangan Penelitian

File Skripsi

14 Aug 2023 14:03:23

Selesai

Proses pembimbingan proposal ini telah selesai dan telah dilanjutkan pada tahapan selanjutnya.



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 RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Jumat tanggal Satu bulan september tahun dua ribu dua puluh tiga telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : Andreas Laowo
NIM : 2319038
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Inovasi Layanan Digital Teknologi Informasi dan Customer Relationship Management terhadap Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi

Waktu Pelaksanaan : 08.00 WIB s.d. selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

Tanda Tangan

1. Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M (Pembimbing) 1.

2. Nov Elhan Gea, S.E., M.M (Penelaah) 2.

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M (Pembimbing)	96. 76
2. Nov Elhan Gea, S.E., M.M (Penelaah)	96. 75
Total Nilai	151

Rata-rata nilai adalah: 75

Gunungsitoli, 1 September 2023
Ketua Program Studi Manajemen,

Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103



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

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

BERITA KETERANGAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Plt. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
menerangkan bahwa :

Nama	: Andreas Laowo
NIM	: 2319038
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Rancangan Skripsi	: Analisis Inovasi Layanan Digital Teknologi Informasi dan Customer Relationship Management terhadap Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

hari / tanggal	: Jumat, 1 September 2023
Pukul	: 08.00 Wib S/D Selesai
tempat	: Ruang 10

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)

☐

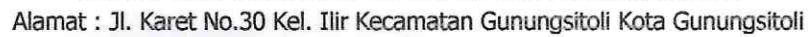
Rancangan penelitian tidak memenuhi syarat untuk dikembangkan sebagai bahan skripsi. Mahasiswa perlu memikirkan untuk memilih topik lain dan wajib mengikuti seminar rancangan skripsi.
(0-5)

Gunungsitoli, 1 September 2023
Ketua Program Studi Manajemen,

Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103

Catatan:

*Beri tanda centang (✓)
Pada salah satu kotak*



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



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : Andreas Laowo

NIM : 2319038

Judul Penelitian : ANALISIS INOVASI LAYANAN DIGITAL TEKNOLOGI INFORMASI DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KESETIAAN KONSUMEN PADA PT. KENCANA MULIA ABADI

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		- Pada Bab 1 latar belakang harus anda sertakan dengan fenomena dengan teori yg anda butuhkan
		- Indikatornya harus disertakan dengan fenomena sehingga rumusan masalah akan bisa terjawab.
		- tambahi Daftar pertanyanya disertakan.
		- Kuesioner isi proposal.

Gunungsitoli, 1 September 2023
Dosen Penelaah,

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

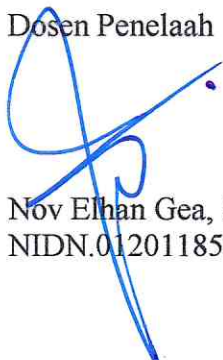
Lembar Persetujuan Melaksanakan Penelitian

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh :

Nama : ANDREAS LAOWO
NIM : 2319038
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : ANALISIS INOVASI LAYANAN DIGITAL DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK
MENINGKATKAN KESETIAAN KONSUMEN PADA PT.
KENCANA MULIA ABADI.

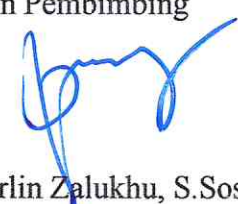
Telah diseminarkan dan disetujui untuk diteliti.

Dosen Penelaah



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

Gunungsditoli September 2023
Dosen Pembimbing



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



Plt. Ketua Prodi Manajemen

Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M.
NIDN. 0112078103



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jln. Karet No. 30 Kel. Ilir Kec. Gunungsitoli Kota Gunungsitoli Sumatra Utara
Homepage : <https://fe.unias.ac.id> email : fe@unias.ac.id

13 September 2023

Nomor : 985 /UN11/PN.II.02/2023
Lampiran : 1 (set)
Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

KEPADA YTH,
PT. Kencana Mulia Abadi Kota Gunungsitoli
di
Tempat

- Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh:
Nama : Andreas Laowo
NIM : 2319038
Fakultas : Fakultas Ekonomi (FE)
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S1)
Judul Skripsi : Analisis Inovasi Layanan Digital Dan Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Kesetiaan Konsumen pada PT.Kencana Mulia Abadi
Lokasi Penelitian : PT. Kencana Mulia Abadi Kota Gunungsitoli
Jadwal Peneli : September 2023 sampai selesai

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di PT. Kencana Mulia Abadi Kota Gunungsitoli (Rancangan Skripsi/TA terlampir).

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

Mengetahui
Plt. Kepala LPPM

Dr. Ayler B. Ndraha, S.STP., M.Si
NIDK 8934030021

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi,

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

Tembusan :

- Yth. Pj. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
2. Plt. Warek Lingkup Universitas Nias;
3. Plt. Ketua Program Studi Manajemen;
4. Peneliti yang bersangkutan (Andreas Laowo);
5. Arsip.



PT. KENCANA MULIA ABADI

JALAN DIPONEGORO NO. 120

GUNUNGSITOLI - NIAS TELP. 0639 - 22998 FAX. 0639 - 323398



Gunungsitoli, 14 Desember 2023

No. : 41/KMA-14/12/2023

Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada

Yth. Plt Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Nias

Di tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : David

Jabatan : Pic. Dealer

Menerangkan bahwa,

Nama : Andreas Laowo

NIM : 2319038

Program Studi : Manajemen – Universitas Nias

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di PT. Kencana Mulia Abadi Gunungsitoli sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul *"Analisis Inovasi Layanan Digital dan Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Kesenjangan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi"*

Demikian surat ini disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pic. Dealer

PT. Kencana Mulia Abadi

PT. KENCANA MULIA ABADI
GUNUNG SITOLI

David



PT. KENCANA MULIA ABADI

JALAN DIPONEGORO NO. 120
GUNUNGSITOLI - NIAS Telp. 0639 - 22998 FAX. 0639 - 323398



Gunungsitoli, 15 Januari 2024

No : 41/KMA-14/12/2023

Perihal : Keterangan Telah Selesai Meneliti

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Nias

di

Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah :

Nama : David

Jabatan : Pic. Dealer

Menerangkan bahwa,

Nama : Andreas Laowo

NIM : 2319038

Program Studi: Manajemen – Universitas Nias

Telah selesai melaksanakan penelitian di PT. Kencana Mulia Abadi Gunungsitoli sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul “**Analisis Inovasi Layanan Digital dan Customer Relationship Management Untuk Kesetian Konsumen Pada PT. Kencana Mulia Abadi**”.

Demikian surat ini disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pic. Dealer

PT. Kencana Mulia Abadi

PT. KENCANA MULIA ABADI
GUNUNG SITOLI

David

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :

2319038

NAMA MAHASISWA :

ANDREAS LAOWO

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Analisis Inovasi Layanan Digital Teknologi Informasi dan Customer Relationship Management Terhadap Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi

LOKUS :

PT KENCANA MULIA ABADI KOTA GUNUNGSITOLI

Dosen Pembimbing :

Yuterlin Zalukhu, S.Sos.,M.M.

Konsentrasi :

Pemasaran

Tema :

E-COMMERCE/DIGITAL MARKETING

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Analisis Inovasi Layanan Digital dan Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi 25 Jan 2024 09:42:26	Bab 1 dan 5 File Skripsi	• Perbaiki jadwal penelitian • Perbaiki tulisan di 3.6 (seharusnya <i>Key Informan</i>) • Informasi jumlah informan di Bab 3 tidak sama dengan jumlah di Bab 4. Diusahakan mendapatkan key informannya, tidak hanya karyawan • Perbaiki struktur organisasi dan wajib mengetahui di mana posisi key informan dan informannya di struktur tersebut. • Di pembahasan 4.2 hasil wawancara dibuat terlebih dahulu daftar pertanyaan Perbaiki lampiran File Skripsi 26 Jan 2024 16:27:38
2	Analisis Inovasi Layanan Digital dan Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi 31 Jan 2024 12:35:54	Perbaikan Revisi File Skripsi	• Perbaiki margin sampul • Perbaiki catatan di kata pengantar • Perbaiki kutipan lebih 5 baris/40 kata, dibuat <i>font size</i> 10 • Perbaiki <i>missed typing</i>/kesalahan pengetikan • Perbaiki pembahasan sesuai petunjuk (dibaca/dicari referensi lagi terkait) File Skripsi 12 Feb 2024 15:43:25
3	Analisis Inovasi Layanan Digital dan Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Kesetiaan Konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi 17 Feb 2024 08:37:32	Perbaikan revisi File Skripsi	• Semua bahasa asing dimiringkan (termasuk di <i>cover</i>) • Abstrak Bahasa Inggris tidak usah dimiringkan • Perbaiki kutipan lebih 5 baris/40 kata, dibuat <i>font size</i> 10 • Perbaiki pembahasan sesuai petunjuk (dibaca/dicari referensi lagi terkait) File Skripsi 20 Feb 2024 16:57:02
4	Analisis Inovasi Layanan Digital dan Customer Relationship	Perbaikan	ACC untuk Ujian Meja Hijau.

N
O

TOPIK

MATERI

CATATAN DOSEN

Management Untuk
Meningkatkan Kesetiaan
Konsumen pada PT.
Kencana Mulia Abadi

File Skripsi

21 Feb 2024 17:37:41

21 Feb 2024 13:08:09

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

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

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul analisis Inovasi Layanan Digital dan *Customer Relationship Management* Untuk Meningkatkan Kesetiaan Konsumen Pada PT. Kencana mulia abadi yang disusun oleh Andreas Laowo dengan NIM 2319038 Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, 22 Februari 2024

Dosen Pembimbing,

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



**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

SURAT KETERANGAN

Nomor : 166/UN11/TU.01.20/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M.
NIDN : 0111038208
Pangkat/Golongan : Penata Tk. II/III d
Jabatan : Plt. Dekan Fakultas Ekonomi

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **ANDREAS LAOWO**
NIM : 2319038
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* **21%** sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi/tugas akhir.

Gunungsitoli, 23 Februari 2024

Plt. Dekan Fakultas,

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

Tembusan :

1. Plt. Ka. LPPM Universitas Nias
2. Ketua Program Studi Manajemen
3. Arsip



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

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

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No. 232/UN.11.02/PP.09.11/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi S1 Manajemen, Universitas Nias, menerangkan bahwa:

Nama : Andreas Laowo

NIM : 2319038

Judul Skripsi : **Analisis Inovasi Layanan Digital Dan *Customer Relationship Management* Untuk Meningkatkan Kesetiaan Konsumen Pada PT. Kencana Mulia Abadi**

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua Mata Kuliah di Program Studi S1 Manajemen, kecuali Mata Kuliah Penulisan Skripsi. Untuk itu, dimohon kiranya untuk diterbitkan Transkrip Nilai kepada yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Gunungsitoli, April 2024

Ketua Program Studi Manajemen,



YUPITER MENDROFA, S.E., M.M.

NIDN. 0112078103

PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

Februari 2024

Perihal : Permohonan Ujian Skripsi
Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No. 30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli
Kota Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andreas Laowo
NIM : 2319038
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi (FE)

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh ujian skripsi.
Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Ujian Skripsi.
2. Surat Kesiediaan Menghadiri Ujian Skripsi.
3. Bukti Skripsi telah melewati *cek plagiat* dari LPPM.
4. Menggandakan *hardcopy* Skripsi yang telah di jilid sebanyak 3 (tiga) rangkap.
5. Riwayat Bimbingan SKRIPSI di SIMAT dari Dosen Pembimbing.
6. Menunjukkan KRS/KHS Asli semester I sampai terakhir.
7. Fotocopy KHS terakhir.
8. Transkrip nilai sementara dari SIMAT.
9. Slip Pembayaran uang kuliah terakhir.
10. Map Merah 3 buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Pemohon



Andreas Laowo
NIM. 2319038

Tembusan Disampaikan Kepada Yth.
Bapak Rektor Universitas Nias
c.q Wakil Rektor I



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

23 Februari 2024

Nomor : 104/UN11.02/PP.08.03/2024
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **Andreas Laowo**

Kepada Yth.

1. Nov Elhan Gea, S.E., M.M.	Penguji I
2. Yupiter Mendrofa, SE., MM.	Penguji II
3. Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M	Pembimbing

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **Andreas Laowo**
NIM : 2319038
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Inovasi Layanan Digital dan Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Kesetiaan Konsumen Pada PT. Kencana Mulia Abadi

diharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada acara dimaksud yang diselenggarakan:
hari/tanggal : Senin, 26 Februari 2024
pukul : 16.00 Wib -selesai
tempat : Ruang 5

Naskah skripsi yang diujikan, disampaikan langsung oleh Program Studi. Atas perhatian Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Plt. Kaprodi Manajemen

Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M
NIDN. 0112078103

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Plt. Dekan Fakultas Ekonomi
- ③ Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

*NB. Diharapkan kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing/Penguji berpakaian rapi, khusus untuk Bapak Dosen diwajibkan memakai kemeja non batik pakai dasi.
emakai kemeja non batik pakai dasi.*



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

Pada hari ini Senin tanggal Dua puluh enam bulan Februari tahun dua ribu dua puluh empat telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

N a m a : **Andreas Laowo**
NIM : 2319038
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Inovasi Layanan Digital dan Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Kesetiaan Konsumen Pada PT. Kencana Mulia Abadi

W a k t u Pelaksanaan : 16.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M
2. Nov Elhan Gea, S.E., M.M
3. Yupiter Mendrofa, SE., MM

TandaTangan

1.

2.

3.

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M	82
2. Nov Elhan Gea, S.E., M.M	80
3. Yupiter Mendrofa, SE., MM	80
Total Nilai	242

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah... 80,66
(...Delapan puluh Lima Enam puluh Enam...)

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, 26 Februari 2024
Ketua Program Studi,

Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : Andreas Laowo

NIM : 2319038

Judul Penelitian : Analisis Inovasi Layanan Digital dan Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Kesetiaan Konsumen Pada PT. Kencana Mulia Abadi

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		1. Kembali ke daftar wawancara.
		2. Kesimpulan bisa menjawab pertanyaan / kemungkinan masalah.
		3. Simbolkan dan beri angka dengan hasil wawancara anda.

Gunungsitoli, 26 Februari 2024
Dosen Penguji I,

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

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

BIODATA PENULIS



Andreas Laowo (Andreas Laowo) dilahirkan di Sifalaete , pada tanggal 30 Agustus 1999, anak ketujuh dari 7 bersaudara dari pasangan Fonaziduhu Laowo dan Suartina Gea. Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2013 di SDN. NO. 076696 Sifalaete. Setelah tamat SD melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Dharma Caraka GUNUNGSITOLI SELATAN dan lulus 2016. Setelah tamat SMP melanjutkan pendidikan di SMK SWASTA SWASTA

KRISTEN HARAPAN SEJAHTERA Gunungsitoli Idanoi dengan jurusan TEKNIK KOMPUTER DAN JARINGAN (TKJ). Setelah tamat SMK tahun 2019. Kemudian melanjutkan studi pendidikan di salah satu perguruan tinggi di nias yaitu UNIVERSITAS NIAS pada tahun 2019 yang nama sebelumnya STIE Pembangunan Nasional Nias, dan mengambil Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dengan konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Pada awal tahun 2023, memulai penelitian ilmiah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Universitas Nias. Setelah beberapa lama melaksanakan penelitian dan oleh karena Kuasa dan Berkah Tuhan, tepatnya pada tanggal 26 FEBRUARI 2024 telah mampu mempertahankan di depan Dosen Penguji Skripsi dan dinyatakan “LULUS” dengan predikat 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 di bidang pendidikan dan pengajaran, bidang penelitian maupun bidang pengabdian pada masyarakat.