

Lampiran I

Judul Penelitian : “Analisis Implementasi *Total Quality Management (TQM)* Pada Peningkatan Kualitas Layanan Di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli”

Draft Wawancara Penelitian

1. Bagaimana keterlibatan pelanggan dalam proses perbaikan berkelanjutan pada PT. Pegadaian?
2. Bagaimana langkah yang dilakukan oleh PT. Pegadaian agar lebih fokus pada pelanggan?
3. Bagaimana peran kepemimpinan dalam memelihara obsesi terhadap Kualitas pada PT. Pegadaian?
4. Bagaimana tantangan dalam menjaga obsesi terhadap Kualitas?
5. Bagaimana komitmen jangka panjang terhadap penerapan TQM pada PT. Pegadaian?
6. Bagaimana kepemimpinan dan dukungan terhadap penerapan TQM pada PT. Pegadaian?
7. Apakah tersedia fasilitas yang membuat Anda merasa nyaman seperti kursi, meja, atau area tunggu?
8. Bagaimana pengalaman Anda dengan keandalan layanan di PT. Pegadaian, terutama dalam hal ketepatan waktu dan akurasi informasi?
9. Apakah PT. Pegadaian selalu memenuhi komitmen yang telah diberikan kepada Anda?
10. Bagaimana Anda menilai keteraturan waktu dalam layanan yang Anda terima?
11. Bagaimana Anda menilai responsivitas PT. Pegadaian dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah yang Anda ajukan?

FOTO DOKUMENTASI







Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :

2319109

NAMA MAHASISWA :

DAFID TRICANDRA ZENDRATO

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI PT. PEGADAIAN CABANG KOTA GUNUNGSITOLI

LOKUS :

PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli

Dosen Pembimbing :

Aferi Aman Telaumbanua, S.E., M.M.

Konsentrasi :

Operasional

Tema :

TQM

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Proposal

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	BAB 1-3 15 Jun 2023 09:43:22	PENGAJUAN BAB 1-3 File Skripsi	1. Materi proposal penelitiannya agar diupload per bab (tidak sekaligus) 2. Pada latar belakang proposal peneilitian saudara, cari dukungan dari jurnal penelitian yang meneliti permasalahan yang sama dengan variabel penelitian saudara. 3. Pada latar belakang saudara; belum saatnya menuangkan teori yang menjadi landasan bagi saudara dalam melakukan penelitian (teori akan dibahas/dituangkan pada bab II) 4. perbaiki sesuai koreksi File Skripsi 18 Jun 2023 23:25:53

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
2	REVISI BAB 1 <i>27 Jul 2023 19:17:21</i>	REVISI BAB 1 File Skripsi	lihat kembali catatan pada revisi sebelumnya, termasuk catatan dalam file revisi...belum terpenuhi <i>02 Aug 2023 23:19:04</i>
3	1). Menambahkan jurnal pendukung pada pendahuluan 2). Menghapus Teori pada bab 1 (teori akan dibahas pada bab 2) <i>07 Aug 2023 20:31:47</i>	Revisi_ke_2_BAB_1 File Skripsi	Silahkan lanjutkan ke bab berikutnya <i>10 Aug 2023 22:18:42</i>
4	Pengajaun BAB 2 <i>11 Aug 2023 23:02:22</i>	Pengajuan Bab 2 File Skripsi	1. Perhatikan tanda-tanda baca pada pengutipan kalimat ahli, nama ahli tidak perlu diketik miring 2. untuk istilah-2 asing diketik miring/gothic 3. referensi-2 anda sudah terlalu tua, pakai referensi paling tidak terbitan 5 tahun terakhir 4. rapihkan ketikan saudara, pedomani file revisi File Skripsi <i>14 Aug 2023 12:39:27</i>
5	Revisi BAB 2 <i>15 Oct 2023 17:13:38</i>	Revisi Bab 2 File Skripsi	file terprotect, tidak bisa dibuka <i>16 Oct 2023 11:19:30</i>
6	REVISI KE-2 BAB 2 <i>16 Oct 2023 13:35:12</i>	REVISI KE-2 BAB 2 File Skripsi	Ok, Lanjutkan ke bab selanjutnya <i>17 Oct 2023 15:11:17</i>
7	PENGAJUAN BAB 3 <i>18 Oct 2023 08:53:39</i>	PENGAJUAN BAB 3 File Skripsi	1. Rapihkan ketikan saudara 2. pada teknik analisis data anda tambahkan point penarikan kesimpulan (conclusion)

N

O TOPIK

MATERI

CATATAN DOSEN

3. Buat draft wawancara (dasarkan pada indikator variabel penelitian)

18 Oct 2023 10:00:33

8 Revisi ke-I BAB 3

19 Oct 2023 09:08:01

Revisi ke-I BAB 3

File Skripsi

1. Rapihkan ketikan saudara
2. copot definisi operasional (sesuaikan dengan panduan tata tulis)
3. Tambahkan sumber referensi pada teknik analisis data yang digunakan
4. Perbaiki daftar wawancara (sesuaikan dengan indikator variabel penelitian)

24 Oct 2023 09:56:38

9 PROPOSAL SKRIPSI (BAB I,II,III)

26 Oct 2023 15:52:24

PROPOSAL SKRIPSI (BAB I,II,III)

File Skripsi

Ok, Silahkan daftar seminar

27 Oct 2023 11:31:50

Selesai

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

LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh:

Nama : DAFID TRICANDRA ZENDRATO
NIM : 2319109
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada
Peningkatan Kualitas Layanan Di PT. Pegadaian Cabang
Gunungsitoli

Telah di periksa dan disetujui untuk diseminarkan.

Gunungsitoli, Oktober 2023

Plt. Ketua Prodi Manajemen



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

Dosen Pembimbing



Aferi Aman Telaumbanua, S.E.,M.M
NIDN. 0116047202



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 Kamis tanggal Dua bulan November tahun dua ribu dua puluh tiga telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **DAFID TRICANDRA ZENDRATO**
NIM : 2319109
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) pada Peningkatan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 14.00 WIB s.d. selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Aferiama Telaumbanua, SE., MM
(Pembimbing)
2. Perlindungan Hulu, S.Pd., M.M
(Penelaah)

1.

2.

Tanda Tangan

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Aferiama Telaumbanua, SE., MM (Pembimbing)	83
2. Perlindungan Hulu, S.Pd., M.M (Penelaah)	83
Total Nilai	<u>166</u>

Rata-rata nilai adalah: 83



Gunungsitoli, 2 November 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	: DAFID TRICANDRA ZENDRATO
NIM	: 2319109
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) pada Peningkatan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

hari / tanggal	: Kamis, Tgl 2 November 2023
Pukul	: 14.00 Wib s/d Selesai
tempat	: Ruang 6

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)

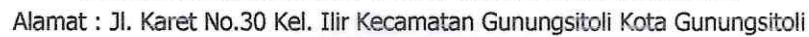
Gunungsitoli, 2 November 2023

Ketua Program Studi Manajemen,



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

Catatan:
Beri tanda centang (✓)
Pada salah satu kotak.



Aferiaman Telaumbanua, SE., MM
NIDN. 0116047202



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : Dafid Tricandra Zendrato

NIM : 2319109

Judul Penelitian : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) pada Peningkatan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1		Sempurnakan Fenomena pada penelitian
2		Sempurnakan batasan masalah
3		Sempurnakan Draft Wawancara
4		Sempurnakan Indikator

Gunungsitoli, 2 November 2023

Dosen Penelaah,


Perindungan Hulu, S.Pd., M.M.
NIDN. 0104028101

Lembar Persetujuan Melaksanakan Penelitian

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh :

Nama : DAFID TRICANDRA ZENDRATO
NIM : 2319109
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM)
Pada Peningkatan Kualitas Layanan Di PT. Pegadaiaan
Cabang Gunungsitoli

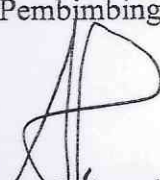
Telah diseminarkan dan disetujui untuk diteliti.

Gunungsitoli, November 2023

Dosen Penelaah


Perlindungan Hulu, S.Pd., M.M.
NIDN.0104028101

Dosen Pembimbing


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

Plt. Ketua Prodi Manajemen

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



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Rektorat : Jalan Pancasila No. 10 Kota Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📠 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

Nomor : 080 /UN06/PN.01.02/2023
Lampiran : 1 (Satu) set
Perihal : **Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian**

17 November 2023

Kepada Yth,

Pimpinan PT. Pegadaian
Cabang Gunungsitoli

di

Tempat

1 Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :

Nama : **David Tricandra Zendrato**
NIM : 2319109
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

Judul Skripsi : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada
Peningkatan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian Cabang
Gunungsitoli.

Lokasi Penelitian : PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli.

Jadwal Penelitian : 16 November 2023 sampai selesai

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di lokasi penelitian tersebut di atas (Rancangan Skripsi Terlampir)

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

Plt. Kepala LPPM,

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

Tembusan :

- Yth. 1 Pj. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan);
2 Plt Warek Lingkup Universitas Nias;
3 Plt. Dekan Fakultas Ekonomi ;
4 Plt. Ketua Prodi Manajemen;
5 Peneliti yang bersangkutan (**David Tricandra Zendrato**) ;
6 Arsip.

Gunungsitoli, 23 November 2023

Nomor : 432 /10074.00/2023
Lampiran : -
Urgensi : Segera

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas NIAS
Di –
Tempat

Hal : Persetujuan Izin Pelaksanaan Penelitian

Sehubungan dengan Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian mahasiswa Universitas NIAS, Fakultas Ekonomi atas nama :

Nama : David Tricandra Zendrato
NIM : 2319109
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen (S1)

Bersama dengan ini saya memberikan izin untuk melakukan penelitian di PT Pegadaian Cabang Gunungsitoli, guna keperluan menyelesaikan Skripsi yang berjudul Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Peningkatan Kualitas Layanan di PT Pegadaian Cabang Gunungsitoli.

Demikian disampaikan untuk dapat diketahui, dan dipergunakan seperlunya.

PT PEGADAIAN
Kantor Cabang Gunungsitoli


LEONARD A.H SIMANJUNTAK
Pemimpin Cabang

Gunungsitoli, 15 Desember 2023

Nomor : 436/10074.00/2023
Lampiran : -
Urgensi : B

Kepada Yth :
Ibu Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nias
Di –
Tempat

Hal : Laporan Kegiatan Penelitian di Pegadaian Cabang Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Leonard A.H Simanjuntak, SE
Jabatan : Pemimpin Cabang

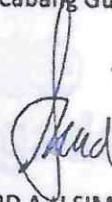
Menyatakan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Dafid Tricandra Zendrato
NPM : 2319109
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S1)
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada
Peningkatan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli

Telah selesai melakukan penelitian di PT Pegadaian Cabang Gunungsitoli mulai dari tanggal 23 November 2023 sampai dengan tanggal 15 Desember 2023

Demikian disampaikan untuk dapat diketahui, dan dipergunakan seperlunya.

PT PEGADAIAN
Kantor Cabang Gunungsitoli


LEONARD A.H SIMANJUNTAK
Pemimpin Cabang

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :

2319109

NAMA MAHASISWA :

DAFID TRICANDRA ZENDRATO

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

ANALISIS IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI PT. PEGADAIAN CABANG KOTA GUNUNGSITOLI

LOKUS :

PT. Pegadaian Cabang Kota Gunungsitoli

Dosen Pembimbing :

Aferiaman Telaumbanua, S.E.,M.M.

Konsentrasi :

Operasional

Tema :

TQM

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	SKRIPSI (BAB 4-5) 14 Dec 2023 22:48:33	SKRIPSI (BAB 4-5) File Skripsi	pada pembahasan, hasil penelitian (simpulan sementara) saudara, interpretasikan lebih mendalam dengan menandingkan (mengelaborasi) dengan hasil-hasil penelitian dari peneliti terdahulu dan dikuatkan dengan dukungan teori dari para ahli, sehingga kesimpulan yang ditarik lebih tegas (kredibel) 28 Dec 2023 22:27:06
2	Revisi ke-II (Bab 4&5) 12 Jan 2024 10:01:28	Revisi ke-II (Bab 4-5) File Skripsi	pada pembahasan diperbaiki lagi (lihat catatan dan ikuti petunjuk pada file revisi)

N

O TOPIK

MATERI

CATATAN DOSEN

[File Skripsi](#)*12 Jan 2024 21:35:53*

3 Revisi ke-III

20 Jan 2024 13:15:49

Revisi ke-III

[File Skripsi](#)

perbaiki sesuai koreksi/petunjuk pada file revisi sebelumnya (belum dilaksanakan)

20 Jan 2024 14:34:14

4 Revisi ke-4

22 Jan 2024 06:55:01

Revisi ke-4

[File Skripsi](#)

Ok

23 Jan 2024 22:27:36

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 IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) PADA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI PT. PEGADAIAN CABANG KOTA GUNUNGSITOLI* yang disusun oleh Dafid Tricandra Zendrato dengan NIM 2319109 Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, Januari 2024

Dosen Pembimbing,


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



**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 : 074/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. I/ IIId
Jabatan : Plt. Dekan Fakultas Ekonomi

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **DAFID TRICANDRA ZENDRATO**
NIM : 2319109
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* **22%** sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi/tugas akhir.

Gunungsitoli, 25 Januari 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 D-III AKUNTANSI

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. 267/WM.11.02/PP.09.11./2024

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

Nama : David Tricandra Zendrato
NPM : 2319109
Judul Skripsi : Analisis Implementasi *Total Quality Management* (TQM) Pada Peningkatan Kualitas Layanan di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli.

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua mata kuliah di Program Studi S1 Manajemen. Untuk itu, dimohon kiranya untuk diterbitkan transkrip nilai kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Gunungsitoli, April 2024
Ketua Program Studi,



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 : **Dafid Tricandra Zendrato**
NIM : 2319109
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



Dafid Tricandra Zendrato
NIM. 2319109

Tembusan Disampaikan Kepada Yth.
Bapak Rektor Universitas Nias
c.q Wakil Rektor 1



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

17 Februari 2024

Nomor : 92/UN11.02/PP.08.03/2024
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **Dafit Tricandra Zendrato**

Kepada Yth.

1. Perlindungan F. Hulu, S.Pd., M.M.	Penguji I
2. Jeliswan BIJ Gea, S.E., M.M.	Penguji II
3. Aferieman Telaumbanua, S.E., M.M	Pembimbing

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **Dafit Tricandra Zendrato**
NIM : 2319109
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM)
Pada Peningkatan Kualitas Layanan Di PT. Pegadaian Cabang
Gunungsitoli

diharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada acara dimaksud yang
diselenggarakan:
hari/tanggal : Rabu, 21 Februari 2024
pukul : 10.00 Wib -selesai
tempat : Ruang Lab

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 Rabu tanggal Dua satu bulan Februari tahun dua ribu dua puluh empat telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

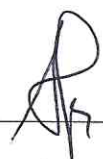
N a m a : **Dafit Tricandra Zendrato**
NIM : 2319109
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Peningkatan Kualitas Layanan Di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 10.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M.
2. Perlindungan F. Hulu, S.Pd., M.M
3. Jeliswan BIJ Gea, S.E., M.M

TandaTangan

1. 
2. 
3. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M	85
2. Perlindungan F. Hulu, S.Pd., M.M	85
3. Jeliswan BIJ Gea, S.E., M.M	86
Total Nilai	256

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah 85.33

(Delapan Lima Lima Tiga Tiga)

Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/Tidak Lulus dengan Predikat Kelulusan... A.....

Keterangan:
Nilai Yodisium:

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, 21 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 : Dafit Tricandra Zendrato

NIM : 2319109

Judul Penelitian : Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Peningkatan Kualitas Layanan Di PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1		Sempurnakan pembahasan pada bab IV
2		Sempurnakan kesimpulan dan saran.

Gunungsitoli, 21 Februari 2024
Dosen Penguji I,


Perlindungan F. Hulu, S.Pd., M.M
NIDN. 0104028101



Jeliswan BIJ Gea, S.E., M.M
NIDN. 0105078902

BIODATA PENULIS



Dafid Tricandra Zendrato (Dafid) dilahirkan di Sisobahili, pada tanggal 23 Januari 2001, anak ketiga dari 5 bersaudara dari pasangan Eferius Zendrato dan Armawati Lase. Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2013 di SDN. NO. 076673 Onowaembo Hiligara. Setelah tamat SD melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Hiliduho dan lulus Tahun 2016. Setelah tamat SMP melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 3 Gunungsitoli 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 Operasional.

Pada pertengahan 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 Berkat Tuhan, tepatnya pada tanggal 21 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.