

Lampiran 1 : Draf Wawancara

Judul Penelitian : “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J&T Express Nias Barat”

DAFTAR PERTANYAAN DAN WAWANCARA

A. Tingkat Kepuasan Konsumen

1. Apakah harapan konsumen terpenuhi terkait dengan jasa pengiriman barang pada J&T Express di kabupaten nias barat?
2. Bagaimana sikap karyawan J&T Express nias barat ketika mengantarkan barang di alamat?
3. Apakah anda merekomendasikan kepada konsumen lain untuk menggunakan jasa J&T Express dalam pengiriman barang?
4. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa J&T Express sesuai dengan keinginan dari konsumen sendiri?
5. Apakah konsumen J&T memiliki loyalitas terhadap jasa yang mereka gunakan sehingga harapan mereka terpenuhi?
6. Apakah J&T Express memiliki reputasi dan nama yang baik sehingga konsumen nyaman menggunakan jasa tersebut?
7. Apakah lokasi J&T Express Nias Barat strategis dan dapat di jangkau oleh konsumen?

B. Kualitas Layanan

1. Bagaimana cara anda memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen J&T Express?
2. Apakah pernah mengalami masalah dengan pengiriman, seperti keterlambatan dan kerusakan barang?
3. Apakah lingkungan J&T express bersih dan tertara dengan rapi sehingga konsumen nyaman menggunakan jasa tersebut?
4. Apakah karyawan J&T express melakukan pengiriman barang tepat waktu ke tempat konsumen?
5. Apakah karyawan J&T express memiliki komunikasi yang baik kepada para konsumen?

6. Apakah fasilitas dari J&T express sudah terpenuhi khususnya jasa dalam pengantaran paket ke alamat tujuan misalnya transportasi?
7. Apakah J&T express memberikan berupa penawaran-penawaran yang menarik kepada konsumen sehingga konsumen tertarik terus menggunakan jasa tersebut?

Lampiran 2 :Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																							
	April 2023			Mei 2023			Juni 2023			Juli 2023			Agustus 2023			Septemb er 2023								
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Kegiatan Proposal Skripsi																								
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing																								
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi																								
Pengumpulan Data																								
Penulisan Naskah Skripsi																								
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing																								
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi																								
Ujian skripsi																								

Lampiran 3 : Tabulasi Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Jawab	Kesimpulan
1	Apakah harapan konsumen terpenuhi terkait dengan jasa pengiriman barang pada J&T Express di kabupaten nias barat?	Harapan konsumen terkait jasa J&T Express bisa dikatakan sudah terpenuhi dan jasa J&T juga sangat membantu konsumen dalam hal mengirim dan pengantaran paket langsung ke alamat konsumen.	Jasa J&T Express merupakan salah satu jasa pengirim barang yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama di kabupaten nias barat, yang mana jasa J&T sangat membantu konsumen dalam hal pemesanan barang dan pengiriman barang.
2	Bagaimana sikap karyawan J&T Express nias barat ketika mengantarkan barang di alamat?	Sikap yang diberikan karyawan J&T Express kepada konsumen yaitu baik dan ramah namun yang menjadi kejengkelan konsumen itu adalah kurir yang terkadang kurang sabar dalam menghadapi konsumen.	Sikap seorang karyawan merupakan suatu ciri yang harus di benahi karena itu merupakan salah satu penilaian dari konsumen apakah pelayanan dan sikap yang diberikan terhadap konsumen tersebut tepat atau tidak.
3	Apakah anda merekomendasikan kepada konsumen lain untuk menggunakan jasa J&T Express dalam pengiriman barang?	saya tidak mengatakan merekomendasikan atau tidak J&T Express nias barat untuk di jadikan sebagai jasa pengiriman barang karena tentunya konsumen lain bisa menilai apakah J&T express patut dan layak di rekomendasikan kepada konsumen lain atau tidak.	Merekomendasikan sesuatu hal kepada orang lain itu tergantung apakah pelayanan yang diberikan jasa J&T express itu kepada konsumen sesuai yang di harapkan.
4	Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa J&T Express sesuai dengan keinginan dari konsumen sendiri?	kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa J&T express dapat dikatakan cukup baik namun masih perlu di tingkatkan terutama dalam pelayanan yang diberikan.	Kualitas layanan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh sebuah usaha karena berhasilnya suatu usaha

			tergantung apakah kualitas pelayanan yang kita berikan memberikan kesan baik bagi konsumen.
5	Apakah konsumen J&T memiliki loyalitas terhadap jasa yang mereka gunakan sehingga harapan mereka terpenuhi?	Tentunya konsumen memiliki loyalitas yang baik terhadap jasa J&T express dimana dapat di lihat dari angka kenaikan barang dari konsumen yang semakin hari semakin naik dan itu menunjukkan bahwa konsumen loyal terhadap jasa kami.	Loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk atau pemasok yang bersifat positif yang mana loyalitas konsumen terhadap jasa J&T Express bisa terbilang cukup positif.
6	Apakah J&T Express memiliki reputasi dan nama yang baik sehingga konsumen nyaman menggunakan jasa tersebut?	J&T express nias barat tentunya memiliki sebuah reputasi yang baik di kalangan masyarakat yang mana jasa ini merupakan suatu kebutuhan dari konsumen yang membantu dalam hal kirim mengirim barang dan dengan biaya kirim yang terjangkau.	Reputasi yang baik itu sangat di perlukan oleh suatu usaha karena bagi suatu perusahaan nama baik sangat menentukan adanya anggapan bahwa jasa yang digunakan itu sangat tepat.
7	Apakah lokasi J&T Express Nias Barat strategis dan dapat di jangkau oleh konsumen?	Lokasi J&T Express nias barat cukup strategis karena berada di samping jalan raya sehingga konsumen mudah menjangkau tempat tersebut.	Lokasi juga merupakan salah satu hal yang perlu di perhatikan oleh sebuah usaha yang mana sebelum melakukan pendirian sebuah usaha, pemilik wajib melakukan survey apakah lokasi/tempat tersebut layak di jadikan sebagai tempat usaha atau tidak.
8	bagaimana cara anda memberikan	Cara pelayanan yang baik yang diberikan kepada	cara pelayanan

	pelayanan yang baik kepada konsumen J&T Express?	konsumen yaitu dengan menanyakan keperluan dan kepentingan baik itu konsumen melakukan penjemputan barang langsung di tempat jasanya, melakukan complain terhadap barang yang di antarkan atau pun melakukan pengiriman barang.	yang baik bagi sebuah usaha sebagai hasil dari proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap suatu pelayanan yang dirasakan dengan apa yang diharapkan terhadap jasa yang digunakan.
9	Apakah pernah mengalami masalah dengan pengiriman, seperti keterlambatan dan kerusakan barang?	Pengantaran, pengiriman dan kerusakan barang memang sering terjadi baik itu dari pihak pengirim yang salah mengirimkan barangnya maupun dari jasa nya yang mana paketnya dalam keadaan rusak dan saya melakukan complain terhadap jasa nya agar barang yang di antarkan tersebut baik itu dalam keadaan rusak atau salah langsung di kembalikan kepada pengirim atau barang rusak itu di ganti oleh pihak ekspedisinya.	pelayanan juga termasuk bagaimana suatu karyawan mampu menghadapi segala situasi di tempat kepada konsumen yang melakukan complain atas barang yang di antarkan, dimana karyawan harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen secara sopan dan bisa memberikan solusi atas masalah yang disampaikan.
10	Apakah lingkungan J&T express bersih dan tertata dengan rapi sehingga konsumen nyaman menggunakan jasa	Lingkungan J&T Express bersih dan tertata dengan rapi dimana jasa pengirim barang ini menyediakan tempat duduk bagi konsumen yang memiliki keperluan serta	pelayanan ini merupakan kenyamanan lingkungan seperti kondisi sarana dan prasarana

	tersebut?	lahan parkir yang memadai.	pelayanan yang bersih, rapi dan tertata dengan rapi sehingga konsumen pun nyaman.
11	Apakah karyawan J&T express melakukan pengiriman barang tepat waktu ke tempat konsumen?	Terkadang Jasa J&T Express mengantarkan paket ke alamat tidak tepat waktu dan juga mengantarkan paket ke alamat tanpa konfirmasi terlebih dahulu sehingga terkadang konsumen mengcancel barang atau mengajukan pengantaran kembali karena si pemesan tidak ada di lokasi.	Pengiriman barang ini juga termasuk pelayanan yang mampu diberikan seorang karyawan kepada konsumen sesuai yang sudah di janjikan dengan tepat waktu sehingga pelayanan tersebut memuaskan konsumen.
12	Apakah karyawan J&T express memiliki komunikasi yang baik kepada para konsumen?	Karyawan di J&T express nias barat tidak begitu memiliki komunikasi yang baik kepada konsumen yang mana terkadang keluhan-keluhan yang di sampaikan kepada karyawan kurang memuaskan dan tidak adanya solusi dari masalah tersebut.	pelayanan ini merupakan kemampuan dan kemudahan karyawan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen.
13	Apakah fasilitas dari J&T express sudah terpenuhi khususnya jasa dalam pengantaran paket ke alamat tujuan misalnya transportasi?	Fasilitas seperti jasa transportasi dalam mengantarkan paket ke alamat tujuan bisa terbilang sudah cukup memadai dimana J&T Express memiliki mobil dan kendaraan roda dua.	pelayanan ini juga termasuk fasilitas-fasilitas pendukung yang disediakan sebuah perusahaan dalam memenuhi kebutuhan para konsumen.
14	Apakah J&T express memberikan berupa penawaran-penawaran yang menarik kepada konsumen sehingga konsumen tertarik terus menggunakan	Tidak adanya penawaran-penawaran yang menarik untuk ditawarkan J&T express kepada konsumen namun biaya ongkir yang diberikan cukup murah sehingga kami bisa menjangkanya.	pelayanan ini merupakan kemampuan perusahaan untuk memuaskan konsumennya, sehingga selalu dipertimbangkan

	jasa tersebut.		konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.
--	----------------	--	--

NIM :

2319141

NAMA MAHASISWA :

ELFAN SELAMAT PUTRA GULO

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J&T Express Di Kabupaten Nias Barat

Dosen Pembimbing :

Eduar Baene, SE.,M.Si

Konsentrasi :

Operasional

Tema :

Logistik

Riwayat Bimbingan Proposal

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Bab I sampai Bab III 02 Jun 2023 10:54:44	Bab I Pendahuluan Latar Belakang, Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah, dan Sistematika Penulisan. Bab II Landasan Teori Landasan Teori, Hasil Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran. Bab III Metode Penelitian Lokasi Penelitian, Jenis dan Pendekatan Penelitian, Definisi Operasional, Key Informan (Informasi Kunci), Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Uji Validitas Data dan Jadwal Penelitian. Daftar Pustaka	1. langsung lampirkan kata pengantar dan lembar pengesahan dan daftar isi 2. Pada Bab I di latar belakang agar disusun berdasarkan tema fenomena penelitian, dengan menggunakan kalimat dari umum ke khusus. 3. fokus pada fenomena penelitian 4. agar narasinya tidak mengulang-ngulang 5. pada latar belakang bukan berteori tapi lebih mendeskripsikan fenomena penelitian 6. bahasanya agar lebih ilmiah, 7. perhatikan penggunaan tanda baca

[Download File Skripsi](#)
[File Skripsi](#)

05 Jun 2023 00:48:22

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
2	Revisi proposal penelitian 14 Jul 2023 12:32:26	Bab I latar belakang fokus penelitian rumusan masalah tujuan penelitian kegunaan penelitian	1. narasinya disempurnakan kembali 2. kegunaan hasil penelitian disempurnakan 3. lanjutkan pada BAB II File Skripsi 20 Jul 2023 23:43:57 Download File Skripsi
3	BAB II landasan teori 24 Jul 2023 10:45:17	hasil penelitian terdahulu kerangka pemikiran Download File Skripsi	1. WAJIB MEMILIKI BUKU REFRENSI UTAMA MINIMAL DUA YANG BERKAITAN DENGAN JUDUL 2. PERHATIKAN PENGGUNAAN LANDASAN TEORI AGAR SESUAI DENGAN JUDUL 3. TAMBAHKAN TEORI PADA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MINIMAL 2 LAGI... 4. SETIAP KUTIPAN WAJIB MENCANTUMKAN TAHUN DAN HALAMAN BUKU 5. UNTUK MENCANTUMKAN TEORI TIDAK BOEH LANGSUNG MENYEBUTKAN NAMA ORANG PADA AWAL KALIMAT 6. BAHASA ASING SUPAYA DI MIRINGKAN 7. KERANGKA BERPIKIR SUPAYA DI SESUAIKAN DAN DI JELASKAN PADA MASING2 GAMBAR 24 Jul 2023 18:36:41
4	Revisi proposal penelitian 02 Aug 2023 21:45:41	BAB II	1. REFISI KERANGKA BERPIKIRNYA..... LIHAT PADA KOREKSI 2. CANTUMKAN HALAMAN BUKU PADA SETIAP KUTIPAN.

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
			File Skripsi 03 Aug 2023 14:43:27
5	revisi proposal penelitian 03 Aug 2023 17:12:50	Revisi kerangka berpikir Download File Skripsi	1. perhatikan dan rapikan tata tulis 2. kutipan teori dan pengertian tidak perlu di urutkan dengan nomor urut, tapi di uraikan secara langsung... 3. perbaiki penelitian terdahulu 4. kerangka berpikir di perbaiki.. 5. apa yang menjadi koreksi wajib di revisi, jangan asal dilihat dan dikirim kembali tanpa direvisi..
			File Skripsi 06 Aug 2023 22:26:17
6	Revisi proposal penelitian 12 Aug 2023 16:39:38	revisi Download File Skripsi	1. TAMBAHKAN TEORI, DAN SUB BAB 2. KERANGKA BERPIKIR DIREVISI KEMBALI 3. LANJUT PADA BAB III
			File Skripsi 16 Aug 2023 22:27:35
7	REVISI PROPOSAL PENELITIAN 16 Aug 2023 15:13:43	bab II Download File Skripsi	1. perhatikan penggunaan teori supaya sesuai dengan judul penelitian 2. lanjut pada bab III
			File Skripsi 16 Aug 2023 22:36:37
8	BAB III 18 Aug 2023 08:05:39	Metode penelitian Download File Skripsi	1. revisi definisi operasional.. 2. tata tulis diperbaiki, sesuaikan pada buku pedoman

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
			3. setelah selesai refisi bisa mendaftar seminar.. File Skripsi 22 Aug 2023 09:30:13
9	Bimbingan skripsi 05 Dec 2023 08:57:53	BAB IV Download File Skripsi	1. tambahkan informan 2. Pada masing-masing hasil wawancara/penelitian supaya dilakukan analisis sebelum masuk wawancara selanjutnya, sehingga saling berkesinambungan 3. Perbaiki pembahasan penelitian, sebelum dikaitkan dengan teori terlebih dahulu lakukan pembahsan hasil penelitian baru dikaitkan dengan teori 4. tambahkan pembahasan supaya mempedomani pada hasil wawancara. 5. pada hasil penelitian agar terjawab rumusan dan tujuan penelitian 6. pada kesimpulan supaya dicantumkan jawaban rumusan dan tujuan penelitian File Skripsi 05 Dec 2023 13:40:12
10	Revisi skripsi 11 Dec 2023 08:40:41	Bab IV Download File Skripsi	1. perhatikan tata cara penulisan kutipan 2. hasil penenlitian diperbaiki 3. draf wawancra diperbaiki, supaya disesuaikan dengan tujuan penelitian 4. penyajian hasil penenlitian disempurnakan... 5. pada hasil penelitian tidak perlu diakitkan dengan teori, kecuali pada pembahasan

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
			6. pembahasan hasil penelitian diperbaiki, cukup menggunakan satu teori saja sebagai pembandingan atau pendukung hasil penelitian File Skripsi 18 Dec 2023 16:12:26
11	Revisi skripsi 10 Jan 2024 08:46:37	BAB IV – V Download File Skripsi	1. Pada Pendahuluan paragraf pertama hindari penggunaan teori, cukup di mulai dari gambaran umum mengenai variabel penelitian 2. Analisis Hasil penelitian perlu ditambahkan ulang 3. pada pembahasan supaya diakutkan dengan teori 4. hasil penelitian supaya dapat menjawab rumusan dan tujuan penelitian 5. pada kesimpulan dimuat hasil penelitian 6. perhatikan daftar pustaka supaya di cek kembali dan di tambahkan 7. rapikan tata tulis dan perhatikan tanda baca 8. perhatikan penulisan halaman File Skripsi 24 Jan 2024 16:02:17
12	revisi skripsi 27 Jan 2024 12:27:12	tabulasi wawancara Download File Skripsi	1. tata tulis di perbaiki kembali 2. narasi pada paragraf pertama supaya direvisi kembali 3. jadwal penelitian supaya masuk pada lampiran 4. kesimpulan resempernakan kembali 5. daftar pustaka dilengkapi,, semua kutipan

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
			wajib di buat dalam daftar pustaka 6. tabulasi wawancara supaya di lampirkan. 7. kalau sudah di refisi sudah bisa mendaftar untu mengikuti ujian Skripsi File Skripsi <i>29 Jan 2024 10:20:20</i>

Selesai

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

LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN PENELITIAN

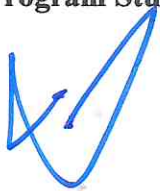
Rancangan penelitian yang diajukan :

Nama : Elfan Selamat Putra Gulo
NIM : 2319141
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen
Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman
Barang Pada J&T Express Di Kabupaten
Nias Barat

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan.

Gunungsitoli, Agustus 2023

Plt. Ketua Program Studi,



YUPITER MENDROFA, S.E., M.M
NIDN.0112078103

Dosen Pembimbing,



EDUAR BAENE, S.E., M.Si
NIDN.0115048003



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 Rabu tanggal Enam bulan September tahun dua ribu dua puluh tiga telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **Elfan Selamat Putra Gulo**
NIM : 2319141
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS DI KABUPATEN NIAS BARAT

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

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Eduar Baene, S.E., M.Si.
(Pembimbing)
2. Palindungan Lahagu, SE.,MM
(Penelaah)

1.

2.

Tanda Tangan

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Eduar Baene, S.E., M.Si (Pembimbing)	79
2. Palindungan Lahagu, SE.,MM (Penelaah)	77
Total Nilai	156

Rata-rata nilai adalah:

78

Gunungsitoli, 6 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	: Elfan Selamat Putra Gulo
NIM	: 2319141
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS DI KABUPATEN NIAS BARAT

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

hari / tanggal	: Rabu, 6 September 2023
Pukul	: 16.00 Wib s/d Selesai
tempat	: Ruang 8

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, 6 September 2023
Ketua Program Studi Manajemen,

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

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



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 : Elfan Selamat Putra Gulo

NIM : 2319141

Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang pada J&T Express di Kabupaten Nias Barat

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
	BAB 1	- Sempurnakan latar belakang sehingga bisa dapat fokus yang spesifik.
		- Jelaskan pada kata penulis ganti menjadi peneliti.
		- Sempurnakan fokus.
		- Sempurnakan rumus masalah.
		- Jelaskan peneliti sesuai dgn rumus masalah.
	BAB II	- Sempurnakan indikator
		- Sempurnakan definisi berisikan
		- Sempurnakan buku pada karya ilmiah.
		- Daftar pustaka
		- Ganti Draft Wawancara / Sempurnakan.

Gunungsitoli, 6 September 2023
Dosen Penelaah,

Palindungan Lahagu, SE.,MM'
NIDN. 0125028804



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 : Elfan Selamat Putra Gulo

NIM : 2319141

Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang pada J&T Express di Kabupaten Nias Barat

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		- Sempurnakan Latar belakang agar di pertajam kembali fenomena penelitiannya agar lebih di spesifik kembali.
		- tambahkan Teori dan kutipan wajib di meet dalam daftar pustaka.
		- daftar nama cara agar di sempurnakan.
		- judul penelitian di sempurnakan kembali.

Gunungsitoli, 6 September 2023
Dosen Pembimbing,

Eduar Baene, S.E., M.Si.
NIDN. 0115048003

Lembar Persetujuan Melaksanakan Penelitian

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh :

Nama : Elfan selamat putra Gulo
NIM : 2319141
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi
Judul : Analisis tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman barang pada J&T Express di Kabupaten Nias Barat

Telah Di Seminarkan Dan Di Setujui Untuk Di Teliti

Gunungsitoli, Agustus 2023

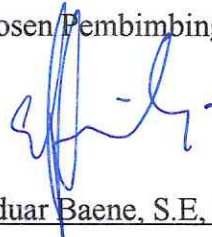
Dosen Penelaah



Palindungan Lahagu, S.E., M.M

NIDN:0125028804

Dosen Pembimbing



Eduar Baene, S.E, M.Si

NIDN:0115048003

Plt.Ketua Prodi Manajemen



Yupiter 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 : 075 /UN06/PN.01.02/2023
Lampiran : 1 (Satu) set
Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

17 November 2023

Kepada Yth,
Pimpinan J&T Ekspres di Kabupaten Nias Barat

di

Tempat

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

Nama : **Elfan Selamat Putra Gulo**
NIM : 2319141
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

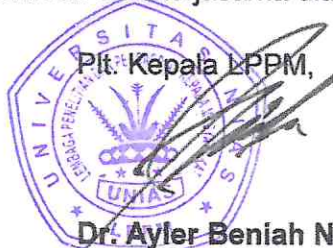
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J&T Ekspres di Kabupaten Nias Barat.

Lokasi Penelitian : J&T Ekspres di Kabupaten Nias Barat.

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 (**Elfan Selamat Putra Gulo**);
6 Arsip.

SURAT BALASAN

Hal : Balasan

Kepada yth :
Kepala LPPM Universitas Nias

Di
tempat :

Dengan Hormat,

Yang Bertanda Tangan Di bawah Ini :

Nama : Satieli Harefa, SE

Jabatan : Pimpinan

Menerangkan Bahwa ,

Nama : Elfan Selamat Putra Gulo

Nim : 2319141

Program studi : manajemen

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di kantor kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul :
"Analisis tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman barang pada J&T express di
Kabupaten Nias Barat."

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih

Nias Barat 27 November 2023
Pimpinan Kantor J&T Nias Barat



KANTOR J&T EXPRESS KABUPATEN NIAS BARAT

Alamat : Jln Soekarno Hatta, Onolimbu-Lahomi

Lahomi, 15 Januari 2024

Hal : Surat Selesai Penelitian

Kepada Yth :

DEKAN FAKULTAS EKONOMI

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **SATIELI HAREFA S.E**

Jabatan : Pimpinan

Menerangkan bahwa,

Nama : **ELFAN SELAMAT PUTRA GULO**

Nim : 2319141

Jurusan : Manajmen S-1

Telah menyelesaikan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul “Analisis tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman barang pada J&T Express di Kabupaten Nias Barat”.

Demikian surat ini disampaikan atas kerja samanya, diucapkan terimakasih.

Pimpinan Kantor J&T Nias Barat



SATIELI HAREFA S.E

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :

2319141

NAMA MAHASISWA :

ELFAN SELAMAT PUTRA GULO

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J&T Express Di Kabupaten Nias Barat

LOKUS :

Pada J&T Express di Kabupaten Nias Barat

Dosen Pembimbing :

Eduar Baene, SE.,M.Si

Konsentrasi :

Operasional

Tema :

Logistik

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

N

O TOPIK

MATERI

CATATAN DOSEN

1

Bimbingan skripsi

05 Dec 2023 08:57:53

BAB IV

File Skripsi

1. tambahkan informan
2. Pada masing-masing hasil wawancara/penelitian supaya dilakukan analisis sebelum masuk wawancara selanjutnya, sehinggaa saling berkesinambungan
3. Perbaiki pembahasan penelitian, sebelum dikaitkan dengan teori terlebih dahulu lakukan pembahsan hasil penelitian baru dikaitkan dengan teori
4. tambahkan pembahasan supaya mempedomani pada hasil wawancara.
5. pada hasil penelitian agar terjawab rumusan dan tujuan penelitian
6. pada kesimpulan supaya dicantumkan jawaban rumusan dan tujuan penelitian

File Skripsi

05 Dec 2023 13:40:12

2 Revisi skripsi

11 Dec 2023 08:40:41

Bab IV

File Skripsi

1. perhatikan tata cara penulisan kutipan
2. hasil penelitian diperbaiki
3. draf wawancara diperbaiki, supaya disesuaikan dengan tujuan penelitian
4. penyajian hasil penelitian disempurnakan...
5. pada hasil penelitian tidak perlu diakutkan dengan teori, kecuali pada pembahasan
6. pembahasan hasil penelitian diperbaiki, cukup menggunakan satu teori saja sebagai pembandingan atau pendukung hasil penelitian

File Skripsi

18 Dec 2023 16:12:26

3 Revisi skripsi

10 Jan 2024 08:46:37

BAB IV -V

File Skripsi

1. Pada Pendahuluan paragraf pertama hindari penggunaan teori, cukup di mulai dari gambaran umum mengenai variabel penelitian
2. Analisis Hasil penelitian perlu ditambahkan ulang
3. pada pembahasan supaya diakutkan dengan teori
4. hasil penelitian supaya dapat menjawab rumusan dan tujuan penelitian
5. pada kesimpulan dimuat hasil penelitian
6. perhatikan daftar pustaka supaya di cek kembali dan di tambahkan
7. rapikan tata tulis dan perhatikan tanda baca
8. perhatikan penulisan halaman

File Skripsi

24 Jan 2024 16:02:17

4 revisi skripsi

27 Jan 2024 12:27:12

tabulasi wawancara

File Skripsi

1. tata tulis di perbaiki kembali
2. narasi pada paragraf pertama supaya direvisi kembali
3. jadwal penelitian supaya masuk pada lampiran
4. kesimpulan resempernakan kembali
5. daftar pustaka dilengkapi, semua kutipan wajib di buat dalam daftar pustaka
6. tabulasi wawancara supaya di lampirkan.

N

O TOPIK

MATERI

CATATAN DOSEN

7. kalau sudah di refisi sudah bisa
mendaftar untu mengikuti ujian Skripsi

File Skripsi

29 Jan 2024 10:20:20

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://fe.unias.ac.id>, emailfe@unias.ac.id

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J&T Express Nias Barat yang disusun oleh Elfan Selamat Putra Gulo dengan NIM 2319141 Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, Januari 2024

Dosen Pembimbing,

Eduar Baene, S.E., M.Si
NIDN. 0115048003



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 : **083** /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 / III d
Jabatan : Plt. Dekan Fakultas Ekonomi

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **Elfan Selamat Putra Gulo**
NIM : 2319141
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity 29%*, sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi/tugas akhir.

Gunungsitoli, 27 Januari 2024
Plt. Dekan Fakultas Ekonomi,



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. 234/UN.11.02/PP.02.11./2024

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

Nama : Elfan Selamat Putra Gulo

NIM : 2319141

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J&T Express Kabupaten Nias Barat

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 : Elfan Selamat Putra Gulo
NIM : 2319141
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 Kesiapan 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



Elfan Selamat Putra Gulo
NIM. 2319402

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 : 80/UN11.02/PP.08.03/2024
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **Elfan Selamat Putra Gulo**

Kepada Yth.

1. Palindungan Lahagu, S.E., M.M.	Penguji I
2. Martha. S.D. Mendrofa, SE., MBA.	Penguji II
3. Eduar Baene, S.E., M.Si	Pembimbing

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **Elfan Selamat Putra Gulo**
NIM : 2319141
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J & T Express Kabupaten Nias Barat

diharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada acara dimaksud yang diselenggarakan:
hari/tanggal : Selasa, 20 Februari 2024
pukul : 14.00 Wib -selesai
tempat : Ruang Rapat

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.



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

N a m a : **Elfan Selamat Putra Gulo**
NIM : 2319141
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J & T Express Kabupaten Nias Barat

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

Susunan Dewan Penguji :

1. Eduar Baene, S.E., M.Si
2. Palindungan Lahagu, S.E., M.M
3. Martha. S.D. Mendrofa, SE., MBA

Tanda Tangan

1.  1. 
2.  3. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Eduar Baene, S.E., M.Si	81
2. Palindungan Lahagu, S.E., M.M	81
3. Martha. S.D. Mendrofa, SE., MBA	79
Total Nilai	

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah... 80.3

(.....)

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, 20 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 : Elfan Selamat Putra Gulo

NIM : 2319141

Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan

Pengiriman Barang Pada J & T Express Kabupaten Nias Barat

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		- Lepasan di tingkatkan kembali dalam penggunaan materi
		- narasi latar belakang di perbaiki kembali
		- Tambahkan keterbacaan penelitian
		- analisis hasil penelitian di simplifikasi kembali.

Gunungsitoli, 20 Februari 2024

Dosen Pembimbing,

Eduar Baene, S.E., M.Si

NIDN. 0115048003



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 : Elfan Selamat Putra Gulo

NIM : 2319141

Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J & T Express Kabupaten Nias Barat

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
	-	Sesuaikan hasil penelitian melainkan letakannya.
	-	Pembahasan juga selanjutnya juga hasil
	-	Kesimpulan disesuaikan
	-	Sama juga di sesuaikan.
		Sistematika penulisan disesuaikan juga penempatan di bagian karya ilmiah.

Gunungsitoli, 20 Februari 2024

Dosen Penguji I,

Palindungan Lahagu, S.E., M.M.

NIDN. 0125028804



Martha. S.D. Mendrofa, SE., MBA.
NIDN. 0122039001

BIODATA PENULIS



Elfan selamat putra Gulö (Elfan Gulö) dilahirkan di Desa Hayo, pada tanggal 13 Juni 2001, anak ke 2 dari 5 bersaudara dari pasangan Yustinus Gulö dan Adil Isa Rila Telaumbanua. Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2013 di SDN. NO. 071080 HAYO. Setelah tamat SD melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 MANDREHE dan lulus Tahun 2016. Setelah tamat SMP melanjutkan pendidikan di SMA NEGERI 3 Mandrehe dengan jurusan IPA. Setelah tamat SMA 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 (KMO).

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 Berkat Tuhan, tepatnya pada tanggal 20 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.