

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil uji validitas variabel x

| Correlation X |                     |                    |
|---------------|---------------------|--------------------|
| X1            | Pearson Correlation | .555 <sup>**</sup> |
|               | Sig. (2-tailed)     | .000               |
|               | N                   | 47                 |
| X2            | Pearson Correlation | .527 <sup>**</sup> |
|               | Sig. (2-tailed)     | .000               |
|               | N                   | 47                 |
| X3            | Pearson Correlation | .537 <sup>**</sup> |
|               | Sig. (2-tailed)     | .000               |
|               | N                   | 47                 |
| X4            | Pearson Correlation | .652 <sup>**</sup> |
|               | Sig. (2-tailed)     | .000               |
|               | N                   | 47                 |
| X5            | Pearson Correlation | .437 <sup>**</sup> |
|               | Sig. (2-tailed)     | .002               |
|               | N                   | 47                 |
| X6            | Pearson Correlation | .712 <sup>**</sup> |
|               | Sig. (2-tailed)     | .000               |
|               | N                   | 47                 |
| X7            | Pearson Correlation | .535 <sup>**</sup> |
|               | Sig. (2-tailed)     | .000               |
|               | N                   | 47                 |
| X8            | Pearson Correlation | .538 <sup>**</sup> |
|               | Sig. (2-tailed)     | .000               |
|               | N                   | 47                 |
| X9            | Pearson Correlation | .454 <sup>**</sup> |
|               | Sig. (2-tailed)     | .001               |
|               | N                   | 47                 |
| X10           | Pearson Correlation | .664 <sup>**</sup> |
|               | Sig. (2-tailed)     | .000               |
|               | N                   | 47                 |
| X11           | Pearson Correlation | .391 <sup>**</sup> |
|               | Sig. (2-tailed)     | .007               |
|               | N                   | 47                 |
| X12           | Pearson Correlation | .572 <sup>**</sup> |
|               | Sig. (2-tailed)     | .000               |

|       |                     |        |
|-------|---------------------|--------|
|       | N                   | 47     |
| X13   | Pearson Correlation | .398** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .006   |
|       | N                   | 47     |
| X14   | Pearson Correlation | .328*  |
|       | Sig. (2-tailed)     | .024   |
|       | N                   | 47     |
| X15   | Pearson Correlation | .534** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| X16   | Pearson Correlation | .549** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| X17   | Pearson Correlation | .746** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| X18   | Pearson Correlation | .641** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| X19   | Pearson Correlation | .404** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .005   |
|       | N                   | 47     |
| X20   | Pearson Correlation | .563** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| TOTAL | Pearson Correlation | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     |        |
|       | N                   | 47     |

Lampiran 2. Hasil uji validitas variabel Y

| Correlation Y |                     |        |
|---------------|---------------------|--------|
| Y1            | Pearson Correlation | .367*  |
|               | Sig. (2-tailed)     | .011   |
|               | N                   | 47     |
| Y2            | Pearson Correlation | .745** |

|     |                     |        |
|-----|---------------------|--------|
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|     | N                   | 47     |
| Y3  | Pearson Correlation | .523** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|     | N                   | 47     |
| Y4  | Pearson Correlation | .405** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .005   |
|     | N                   | 47     |
| Y5  | Pearson Correlation | .779** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|     | N                   | 47     |
| Y6  | Pearson Correlation | .649** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|     | N                   | 47     |
| Y7  | Pearson Correlation | .370*  |
|     | Sig. (2-tailed)     | .010   |
|     | N                   | 47     |
| Y8  | Pearson Correlation | .513** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|     | N                   | 47     |
| Y9  | Pearson Correlation | .454** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .001   |
|     | N                   | 47     |
| Y10 | Pearson Correlation | .514** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|     | N                   | 47     |
| Y11 | Pearson Correlation | .628** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|     | N                   | 47     |
| Y12 | Pearson Correlation | .703** |

|       |                     |        |
|-------|---------------------|--------|
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| Y13   | Pearson Correlation | .532** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| Y14   | Pearson Correlation | .503** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| Y15   | Pearson Correlation | .767** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| Y16   | Pearson Correlation | .708** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| Y17   | Pearson Correlation | .695** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| Y18   | Pearson Correlation | .610** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| Y19   | Pearson Correlation | .513** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| Y20   | Pearson Correlation | .588** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |
|       | N                   | 47     |
| TOTAL | Pearson Correlation | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     |        |
|       | N                   | 47     |

Lampiran 3. Dokumentasi bersama Kepala Cabang JNE Gunungsitoli



Lampiran 4. Dokumentasi bersama Pelanggan JNE Cabang Gunungsitoli



Lampiran 5. Dokumentasi bersama Pelanggan JNE Cabang Gunungsitoli



Lampiran 6. Dokumentasi bersama Pelanggan JNE Cabang Gunungsitoli





Lampiran 7. Dokumentasi bersama Pelanggan JNE Cabang Gunungsitoli



Lampiran 8. Dokumentasi bersama pelanggan JNE Cabang gunung sitoli



**NIM :**

2319298

**NAMA MAHASISWA :**

LIDIA WARISANI HALAWA

**PRODI :**

Manajemen

**JUDUL :**

Analisis Standar Operasional Prosedur Retur Barang dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli

**LOKUS :**

JNE Cabang Gunungsitoli

**Dosen Pembimbing :**

Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, SE.,MM

**Konsentrasi :**

Operasional

**Tema :**

SOP

Ubah Judul

## Riwayat Bimbingan Proposal

| N<br>O | TOPIK                                                      | MATERI                                                                                                                              | CATATAN DOSEN                                                                                                                                                                               |
|--------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | Revisi Rancangan Penelitian<br><i>16 Jun 2023 11:31:44</i> | Memperbaiki Kerangka berpikir, menentukan populasi dan sampel, menentukan teknik analisis data.<br><br><a href="#">File Skripsi</a> | 1. perbaiki sesuai catatan<br>2. rapikan proposalnya, tata tulisnya diperbaiki<br>3. perbaiki instrumen penelitiannya<br><br><a href="#">File Skripsi</a><br><i>16 Jun 2023 12:41:06</i>    |
| 2      | Bimbingan<br><i>24 Jun 2023 11:22:47</i>                   | lanjutan proposal<br><br><a href="#">File Skripsi</a>                                                                               | Perbaiki tata tulis Return<br><br>2. Perbaiki pendekatan penelitian yang saudara gunakan<br><br>3. Perbaiki kalimat pada draf wawancara dan tambahkan wawancara tentang loyalitas pelanggan |



[File Skripsi](#)*26 Jun 2023 20:55:51*

3 lanjutan bimbingan

*03 Jul 2023 09:52:07*

Bab I,II,II

[File Skripsi](#)

Perbaiki pendekatan penelitian

[File Skripsi](#)*10 Jul 2023 19:05:51*

4 Bimbingan

*18 Jul 2023 08:00:35*

Lanjutan Bimbingan

[File Skripsi](#)

1. Perbaiki sesuai catatan pada file proposal

2. Rapikan tata tulis

[File Skripsi](#)*18 Jul 2023 21:18:24*

5 Bimbingan

*08 Aug 2023 18:17:09*

Lanjutan bimbingan

[File Skripsi](#)

1. Sempurnakan kerangka berpikir

2. Sempurnakan variabel penelitian

[File Skripsi](#)*15 Aug 2023 09:03:00*

## Selesai

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

## HALAMAN PERSETUJUAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh :

Nama : LIDIA WARISANI HALAWA  
NIM : 2319298  
Program : Sarjana  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : Analisis Standar Operasional Prosedur *Return* Barang Dalam  
Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang  
Gunungsitoli

Telah diperiksa dan di setujui untuk diseminarkan.

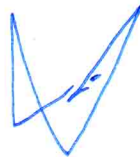
Gunungsitoli, Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Plt.Ketua Prodi Manajemen



**Jeliswan B.I.J Gea, SE.,MM**  
NIDN. 0105078902



**Yupiter Mendrofa, SE.,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 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 : **Lidia Warisani Halawa**  
NIM : 2319298  
Program : Sarjana  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
RETURN BARANG DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN DI JNE CABANG  
GUNUNGSITOLI

W a k t u Pelaksanaan : 09.00 WIB s.d. selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

*Tanda Tangan*

1. Jeliswan B.I.J Gea, S.E., M.M  
(Pembimbing)

1.

2. Palindungan Lahagu, SE.,MM  
(Penelaah)

2.

Rekapitulasi Nilai

| Dewan Pembimbing Dan Penelaah                    | Total Nilai |
|--------------------------------------------------|-------------|
| 1. Jeliswan B.I.J Gea, S.E., M.M<br>(Pembimbing) | 80          |
| 2. Palindungan Lahagu, SE.,MM<br>(Penelaah)      | 78          |
| Total Nilai                                      |             |

Rata-rata nilai adalah: 79

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               | : Lidia Warisani Halawa                                                                                                          |
| NIM                | : 2319298                                                                                                                        |
| Jenjang Pendidikan | : Sarjana                                                                                                                        |
| Program Studi      | : Manajemen                                                                                                                      |
| Fakultas           | : Ekonomi                                                                                                                        |
| Judul Skripsi      | : ANALISIS STANDAR OPERASIONAL<br>PROSEDUR RETURN BARANG DALAM<br>MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN<br>DI JNE CABANG GUNUNGSITOLI |

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :  
hari / tanggal : Rabu, 6 September 2023  
Pukul : 09.00 Wib s/d Selesai  
tempat : Ruang 12

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.





## LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh :

Nama : LIDIA WARISANI HALAWA  
NIM : 2319298  
Program : Sarjana  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : Pengaruh Standar Operasional Prosedur *Return* Barang  
terhadap Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli

Telah diseminarkan dan disetujui untuk diteliti.

Gunungsitoli, September 2023

Dosen Penelaah

Dosen Pembimbing



**PALINDUNGAN LAHAGU, SE.,MM**  
NIDN. 0125028804



**JELISWAN B.I.J GEA, SE.,M.M.**  
NIDN. 0105078902

Plt.Ketua Prodi Manajemen,



**Yupiter Mendrofa, SE., MM**  
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](mailto:admin@unias.ac.id)

Nomor : 073 /UN06/PN.01.02/2023

17 November 2023

Lampiran : 1 (Satu) set

Perihal : **Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian**

Kepada Yth,

Pimpinan JNE Cabang Gunungsitoli

di

Tempat

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

Nama : **Lidia Warisani Halawa**

NIM : 2319298

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Standar Operasional Prosedur Return Barang Terhadap Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli.

Lokasi Penelitian : JNE 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 (**Lidia Warisani Halawa**) ;  
6 Arsip.



PT. JNE EXPRESS (JALUR NUGRAHA EKAKURIR)

Jl. Diponegoro no. 410a kota gunungsitoli

Gunungsitoli, 24 November 2023

Nomor : 07/SB/JNE/-DTB/X/2023

Lamp : 1 (set)

Hal : Jawaban Atas Surat Permohonan Penelitian

Kedada Yth :

Bpk/Ibu,

Yayasan Perguruan Tinggi Nias Universitas Nias

Di Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Tukari Bu'ulolo**

Jabatan : Kepala Cabang JNE Gunungsitoli

Menerangkan bahwa.

Nama : **Lidia Warisani Halawa**

Nim : 2319298

Fakultas : Ekonomi

Program studi : Manajemen

Mahasiswa : Yayasan Perguruan Tinggi Nias Universitas Nias

Berdasarkan surat yang kami terima dari Yayasan Perguruan Tinggi Nias Universitas Nias, mahasiswa bersangkutan telah disetujui untuk melakukan penelitian di JNE Express Cabang Gunungsitoli sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul

Pengaruh Standart Operasional Prosedur Return Barang Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. JNE Express Cabang Gunungsitoli.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terimakasih

Gunungsitoli, 24 Nomor 2023

Hormat kami,

**Tukari Bu'ulolo**

MES14I12T358



PT. JNE EXPRESS (JALUR NUGRAHA EKAKURIR)  
Jl. Diponegoro no. 410a Kota Gunungsitoli

---

SURAT KETERANGAN

Nomor: 07/SB/JNE/-DTB/X/2023.

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Tukari Bu'ulolo  
Jabatan : Kepala Cabang JNE Gunungsitoli

Dengan ini menerangkan bahwa,

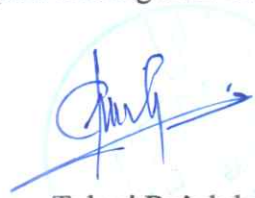
Nama : Lidia Warisani Halawa  
NIM : 2319298  
Program studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Mahasiwa tersebut telah melaksanakan penelitian di JNE Express Cabang Gunungsitoli, guna memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Standar Operasional Prosedur Return Barang terhadap Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli".

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gunungsitoli, 12 Desember 2023

Kepala Cabang JNE Gunungsitoli

  
Tukari Bu'ulolo  
MES14I12T358

**NIM :**

2319298

**NAMA MAHASISWA :**

LIDIA WARISANI HALAWA

**PRODI :**

Manajemen

**JUDUL :**

Pengaruh Standar Operasional Prosedur Retur Barang terhadap Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli

**LOKUS :**

JNE Cabang Gunungsitoli

**Dosen Pembimbing :**

Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, SE.,MM

**Konsentrasi :**

Operasional

**Tema :**

SOP

Ubah Judul

## Riwayat Bimbingan Skripsi

| No | TOPIK                             | MATERI                                                           | CATATAN DOSEN                                                                                                                                                                                            |
|----|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                   |                                                                  |                                                                                                                                                                                                          |
| 1  | Bimbingan<br>17 Oct 2023 08:24:49 | lanjutan bimbingan Bab I,II,III.<br><a href="#">File Skripsi</a> | 1. Sempurnakan Rumusan masalah, tujuan penelitian. Sesuaikan dengan metode penelitiannya<br><br>2. Tambah lagi teori loyalitas pelanggan<br><br>3. Buatlah angket penelitian<br><br>17 Oct 2023 15:22:10 |
| 2  | Bimbingan<br>25 Oct 2023 07:51:48 | Lanjutan bimbingan Bab I,II,III.<br><a href="#">File Skripsi</a> | Perbaiki kembali sesuai catatan sebelumnya                                                                                                                                                               |

N  
O

TOPIK

MATERI

CATATAN DOSEN

25 Oct 2023 09:03:17

3

Bimbingan

31 Oct 2023 18:58:18

Lanjutan bimbingan

File Skripsi

Sempurnakan Teknik Analisa Data

04 Nov 2023 10:45:44

4

Bimbingan

09 Dec 2023 16:23:26

lanjutan bimbingan Bab  
I,II,III,IV,V.

File Skripsi

ACC Sidang Skripsi

11 Jan 2024 22:16:14

## Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



**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](mailto:mnj@unias.ac.id)

---

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR RETURN BARANG terhadap LOYALITAS PELANGGAN di JNE CABANG GUNUNGSITOLI yang disusun oleh LIDIA WARISANI HALAWA dengan NIM 2319298 program studi manajemen telah dikoreksi dan revisi oleh pembimbing, sehingga dapat diajukan untuk siding ujian skripsi.

Gunungsitoli, 22 Desember 2023

Pembimbing,

JELISWAN B.I.J, GEA S.E., M.M.

NIDN.0105078902





**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](mailto:fe@unias.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 036 /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 : **Lidia Warisani Halawa**  
NIM : 2319298  
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, 23 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 S1 MANAJEMEN**

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

**SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH**

No. 220 / UN.N.02 / PP.09.11 / 2024

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

Nama : Lidia Warisani Halawa  
NIM : 2319298  
Judul Skripsi : Pengaruh Standar Operasional Prosedur Return Barang Terhadap Loyalitas Pelanggan Di JNE Cabang Gunungsitoli

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, Februari 2024

Ketua Program Studi,



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

NIDN. 0112078103

## PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

15 Januari 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 : **LIDIA WARISANI HALAWA**  
NIM : 2319298  
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 Kesediaan 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



**LIDIA WARISANI HALAWA**  
NIM.2319298

Tembusan Disampaikan Kepada Yth.  
Bapak Pj. 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](mailto:mnj@unias.ac.id)

29 Januari 2024

Nomor : 52/UN11.02/PP.08.03/2024  
Lampiran : 1 Set  
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi  
atas nama **Lidia Warisani Halawa**

Kepada Yth.

- |                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| 1. Palindungan Lahagu, SE.,MM.   | Penguji I  |
| 2. Idarni Harefa, S.E., M.E.     | Penguji II |
| 3. Jeliswan B.I.J Gea, S.E., M.M | Pembimbing |

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **Lidia Warisani Halawa**  
NIM : 2319298  
Program : Sarjana  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Standar Operasional Prosedur Return Barang  
Terhadap Loyalitas Pelanggan Di JNE Cabang Gunungsitoli

diharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

hari/tanggal : Rabu, 31 Januari 2024  
pukul : 14.00 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](mailto:mnj@unias.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Rabu tanggal Tiga puluh satu bulan Januari tahun dua ribu dua puluh empat telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

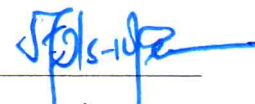
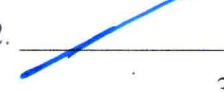
N a m a : **Lidia Warisani Halawa**  
NIM : 2319298  
Program : Sarjana  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Standar Operasional Prosedur Return Barang Terhadap Loyalitas Pelanggan Di JNE Cabang Gunungsitoli

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

Susunan Dewan Penguji :

1. Jeliswan B.I.J Gea, S.E., M.M
2. Meiman Hidayat Waruwu, S.Sos., M.Si.
3. Idarni Harefa, S.E., M.E

TandaTangan

1.   
2.   
3. 

Rekapitulasi Nilai

| Dewan Penguji                          | Total Nilai |
|----------------------------------------|-------------|
| 1. Jeliswan B.I.J Gea, S.E., M.M       | 80          |
| 2. Meiman Hidayat Waruwu, S.Sos., M.Si | 72          |
| 3. Idarni Harefa, S.E., M.E            | 76          |
| Total Nilai                            | 230         |

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah... **76** ...

(.....)

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

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, 31 Januari 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 : Lidia Warisani Halawa

NIM : 2319298

Judul Penelitian : Pengaruh Standar Operasional Prosedur Return Barang Terhadap  
Loyalitas Pelanggan Di JNE Cabang Gunungsitoli

**2. Materi Perbaikan**

| NO | HALAMAN | URAIAN PERBAIKAN                                                            |
|----|---------|-----------------------------------------------------------------------------|
|    |         | Schedule penerima (di perbaikan)                                            |
|    |         | Table dilengkapi dengan semua informasi / sumber data ?                     |
|    |         | penulisan sesuai dengan standar / format<br>pikir / Bahasa yang akan miring |
|    |         | Daftar pustaka                                                              |
|    |         | Perbaikan pengorahan data dan<br>Bab IV menyempatkan hasil penelitian .     |
|    |         |                                                                             |
|    |         |                                                                             |
|    |         |                                                                             |

Gunungsitoli, 31 Januari 2024

Dosen Penguji II ,

Idarni Harefa, S.E., M.E

NIDN. 0128129102



**Jeliswan B.I.J Gea, S.E., M.M**  
NIDN. 0105078902



## BIODATA PENULIS



Lidia Warisani Halawa (Lidia) lahir di desa Hilifadolo, Kecamatan Lolowau, Kabupaten Nias Selatan, Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 03 Agustus 2001, anak ketiga dari tujuh bersaudara dari pasangan Fidelis Tafao Halawa (Ayah) Ages Sabarhati Halawa (Ibu). Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2013 di SD Negeri 071185 Lolowau, Kabupaten Nias Selatan. Setelah tamat SD melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Lolowau dan menamatkan diri pada tahun 2016. Setelah tamat SMP melanjutkan kembali pendidikan di SMK Negeri 1

Lolowau

Kecamatan Lolowau Kabupaten Nias Selatan. Menamatkan diri dari jenjang SMK yaitu di tahun 2019. Pada tahun 2019 saya melanjutkan pendidikan di perguruan Tinggi Swasta di Nias, yaitu Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Nasional (STIE PEMBNAS) jurusan Manajemen yang sekarang telah berubah menjadi Universitas Nias, Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen. Pada akhir bulan Agustus 2023 menyelesaikan perkuliahan dari UNIAS dengan mengikuti ujian skripsi dan dinyatakan “LULUS”. Selama menempuh pendidikan di Universitas Nias banyak pengalaman belajar yang didapatkan dan terlibat dalam berbagai kegiatan sebagai mahasiswa baik di bidang Akademik maupun non Akademik.