

## **DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN**

Petunjuk:

1. Peneliti mengharapkan partisipasi dari Bapak/Ibu untuk memberi jawaban yang tepat dan relevan atas daftar pertanyaan penelitian yang telah tersedia.
2. Berikanlah jawaban yang menurut Bapak/Ibu benar atau mendekati jawaban dari pertanyaan sesuai dengan keadaan yang ada.
3. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan adalah bersifat rahasia, untuk itu peneliti mengharapkan jawaban yang sesungguhnya.
4. Data yang telah diperoleh dari Bapak/Ibu semata-mata hanya sebagai salah satu kelengkapan dalam menyusun Skripsi untuk menyelesaikan studi pada program strata satu.
5. Sebelum dan sesudah, peneliti mengucapkan terimakasih atas partisipasi dari Bapak/Ibu.

Pertanyaan:

### **A. Pertanyaan Khusus Pimpinan Cabang PT JNE Express Gunungsitoli.**

1. Bagaimana PT. JNE memastikan fasilitas fisik seperti kendaraan, seragam, dan kantor terlihat profesional untuk mencerminkan kualitas pelayanan?
2. Apa langkah yang diambil untuk memastikan barang selalu sampai tepat waktu sesuai janji kepada pelanggan?
3. Bagaimana cara perusahaan memastikan staf cepat tanggap dalam merespons keluhan atau permintaan pelanggan?
4. Bagaimana PT. JNE memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan bahwa barang mereka akan sampai dengan aman?
5. Apa strategi Anda dalam memahami kebutuhan pelanggan di wilayah Gunungsitoli?
6. Apa langkah yang diambil jika ada laporan keterlambatan pengiriman dari pelanggan?
7. Apa langkah yang dilakukan perusahaan untuk memastikan keamanan barang selama proses pengiriman?

8. Apakah ada kebijakan potongan harga atau promosi khusus bagi pelanggan tertentu?
9. Bagaimana perusahaan memastikan barang sampai tepat waktu sesuai estimasi?
10. Apa upaya perusahaan untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan?

B. Pertanyaan Khusus Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli.

1. Bagaimana Anda memastikan barang tetap dalam kondisi baik selama proses pengiriman?
2. Bagaimana Anda memastikan barang selalu dikirim sesuai waktu yang telah dijanjikan?
3. Apa yang Anda lakukan jika pelanggan meminta bantuan tambahan terkait pengiriman?
4. Bagaimana Anda memberikan rasa aman kepada pelanggan bahwa barang mereka akan sampai dengan selamat?
5. Apa yang Anda lakukan jika pelanggan menyampaikan keluhan pribadi terkait pengiriman?
6. Bagaimana Anda menjaga keamanan barang saat di perjalanan?
7. Apa yang Anda sampaikan kepada pelanggan yang mengeluhkan tarif pengiriman?
8. Apa yang Anda sampaikan kepada pelanggan yang mengeluhkan tarif pengiriman?
9. Apa yang Anda lakukan untuk memastikan pengiriman dilakukan sesuai jadwal?
10. Bagaimana Anda memastikan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang Anda berikan?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Tukari Bu'ulolo, (Kepala Cabang PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Apa langkah yang diambil jika ada laporan keterlambatan pengiriman dari pelanggan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

*“Sebagai Kepala Cabang, langkah pertama yang harus diambil adalah mendengarkan laporan pelanggan dengan baik dan segera meminta tim untuk memeriksa status pengiriman. Setelah itu, berikan penjelasan yang jelas kepada pelanggan tentang penyebab keterlambatan, seperti cuaca buruk, kendala teknis, atau lainnya. Penting juga menawarkan solusi, seperti memastikan paket sampai secepat mungkin atau memberikan kompensasi jika diperlukan. Komunikasi yang cepat dan tanggap adalah kunci supaya pelanggan merasa dihargai.”*

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan dan tanggal yang sama pada pukul 10:00 WIB kepada Bagus setiawan (Admin Operasional PT. JNE Express Gunungsitoli) di mana beliau mengatakan bahwa:

*“keterlambatan biasanya terjadi karena hal di luar kendali, seperti sistem pengiriman yang penuh atau jalur distribusi yang terhambat. Sebagai admin, peran saya adalah memastikan data pengiriman sudah benar dan terus memperbarui informasi kepada tim terkait. Saya juga harus mengingatkan pelanggan bahwa terkadang ada situasi tertentu yang membuat keterlambatan sulit dihindari. Namun, kami tetap berusaha semaksimal mungkin supaya hal ini tidak sering terjadi.”*

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di atas maka dapat dijelaskan bahwa Tindakan terbaik ketika ada laporan keterlambatan pengiriman adalah segera melakukan pengecekan untuk mengetahui penyebabnya dan mencari solusi yang paling tepat. Selain

itu, komunikasi yang jelas dan cepat dengan pelanggan sangat penting agar mereka merasa dihargai. Dalam menangani masalah ini, dibutuhkan koordinasi yang baik antara tim operasional dan manajemen agar layanan tetap berjalan maksimal dan kepercayaan pelanggan terjaga.

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Stefan Mendrofa (Kurir PT. JNE Express Gunungsitoli) pada hari Senin, 16 Desember 2024 pukul 10:00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana Anda menjaga keamanan barang saat di perjalanan?*** Di mana beliau mengatakan bahwa:

*“keamanan barang selama perjalanan adalah prioritas utama. Kami selalu memastikan barang dikemas dengan baik, menggunakan pelindung seperti bubble wrap atau kotak yang kuat sesuai kebutuhan. Selain itu, kami menjaga barang dengan hati-hati saat di kendaraan, memastikan tidak ada yang tertumpuk sembarangan atau terkena air. Selama proses pengantaran, saya juga berhati-hati di jalan, menghindari benturan atau kerusakan akibat kelalaian. Intinya, kami berusaha memberikan pelayanan terbaik agar barang sampai dengan aman ke tujuan.”*

## DOKUMENTASI

Foto Bersama Informan





**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)

Gunungsitoli, 31 Mei 2024

Hal Pengajuan Judul Rancangan Penelitian

Kepada Yth. Bapak/ibu Dosen  
Pembimbing Akademik

Dengan hormat,

1. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **HERIANTO GEA**

NIM : 2320120

Jumlah SKS : 135 SKS

Dengan ini mengajukan Judul Rancangan Penelitian dan memohon kepada Bapak/ibu kiranya dapat berkenan menyetujui salah satu judul yang saya ajukan di bawah ini:

| No | Rancangan Judul Penelitian                                                                                                                                                                                    | Persetujuan  |       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
|    |                                                                                                                                                                                                               | Tanggal      | Paraf |
| 1  | <del>ANALISIS SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN</del><br><i>Dalam meningkatkan</i><br><del>TERHADAP</del> KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN<br>BARANG PADA PT. JNE EXPRESS CABANG KOTA<br>GUNUNGSITOLI | 31 / 05 - 24 |       |
| 2  | ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG DI PERTIMBANGKAN<br>KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG PADA PT. JNE<br>EXPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI                                                                             |              |       |
| 3  | ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN<br>KONSUMEN TERHADAP JASA <i>Pengiriman Barang</i> PADA PT. JNE EXPRESS<br>CABANG KOTA GUNUNGSITOLI                                                               |              |       |

2. Demikian permohonan ini saya ajukan dengan harapan semoga Bapak/ibu dapat mempertimbangkannya.

Hormat Saya

Pemohon,

HERIANTO GEA

NIM. 2320120



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

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

**OUTLINE TOPIK PENELITIAN SKRIPSI**

Nama : **HERIANTO GEA**  
NIM : 2320120  
Program : Sarjana  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Tema : RISET PASAR

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Judul</b>   | <b>ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG PADA PT. JNE EXPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tema Skripsi   | RISET PASAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Fenomena       | <p>Berdasarkan Pengamatan Sementara, Beberapa Permasalahan Yang di Temukan Oleh Peneliti Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli Adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dalam kualitas pelayanan jasa pengiriman barang/paket masih belum efektif dan efisien dengan kata lain : ketidak tepatan waktu saat pengiriman barang/paket sampai kepada penerima/konsumen. Kemudian,</li><li>2. Kurangya komunikasi tentang status pengiriman paket sampai kepada pelanggan. dan terakhir,</li><li>3. Kualitas pelayanan pelanggan yang kurang memuaskan.</li></ol> |
| Lokus          | PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Alamat         | Jl. Diponegoro Sifalaete No.410a, Sihareo II, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara 22811                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Latar Belakang | <p>Dewasa ini persaingan dalam dunia bisnis sudah semakin tajam, para pemasar dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas pengiriman barang dan pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

dalam persaingan. Dimana produk-produk sejenis sudah semakin tipis perbedaannya dalam hal kualitas, maka yang menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan dalam pengiriman barang yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan. Menurut Kotler(2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .

Era globalisasi seperti sekarang ini menjadikan kebutuhan setiap individu semakin kompleks ditambah pula dengan mobilitas yang tinggi menyebabkan kecepatan dalam memperoleh sesuatu menjadi penting. Hal ini menyebabkan perusahaan dituntut untuk melihat dan merespon dengan cepat mengenai peluang dan tantangan yang ada, jika tidak maka perusahaan akan jauh tertinggal atau tidak dapat mampu bersaing dengan perusahaan yang mampu menyikapinya dengan baik.

Persaingan usaha dapat dimenangkan dengan cara menciptakan produk barang maupun jasa yang mampu memenuhi keinginan pelanggan. Pemenuhan keinginan itu dapat berupa penciptaan produk barang maupun jasa yang memiliki kualitas pelayanan yang baik. Konsumen atau pelanggan menjadikan kualitas sebagai aspek yang penting dalam pemilihan barang maupun jasa, jadi penilaian kualitas tersebut berdasarkan kinerja atau nilai guna produk yang sesuai yang di harapkan oleh pelanggan. Dan Penting juga untuk memahami bahwa kualitas dalam konteks ini bukan hanya tentang karakteristik fisik produk, tetapi juga tentang kualitas pelayanan, keandalan, dan kesesuaian dengan harapan pelanggan. Perusahaan yang mampu memahami dan mengantisipasi kebutuhan serta keinginan pelanggan dengan baik sering kali memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan.

Dalam mewujudkan hal ini, perusahaan juga perlu memiliki proses dan sistem yang kuat untuk mengelola kualitas produk atau layanan mereka, mendengarkan umpan balik pelanggan, dan terus melakukan inovasi untuk tetap relevan di pasar yang terus berubah.

Konsumen yang puas terhadap kualitas pelayanan

yang diberikan akan berimplikasi terciptanya loyalitas pelanggan sehingga pelanggan tidak beralih ke produk layanan pesaing. Jika hal tersebut tidak terpenuhi maka loyalitas mereka akan hilang sehingga akan beralih untuk membeli produk atau jasa pesaing. Hal tersebut akan berimplikasi pada penurunan penjualan sehingga menurunkan laba atau bahkan kerugian bagi perusahaan. Oleh karena itu, sistem perusahaan juga harus mampu mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan perusahaannya yang diperoleh untuk kepuasan Konsumen Dengan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mempertahankan posisinya pada pasar. Terutama dalam industri jasa pengiriman barang atau jasa kurir yang mana barang cepat sampai atau pelayanan yang jauh lebih singkat akan meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini seperti yang di katakan oleh Fandy Tjiptono (2000:110) bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan terhadap suatu produk berdasarkan sikap yang baik dan nampak dalam pembelian berulang secara konsisten.

Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan jasa yang beroperasi di Kota Gunungsitoli, JNE sebagai penyedia jasa pengiriman barang di mana berfungsi menjadi penghubung antara pihak-pihak yang mempercayakan pengiriman barangnya melalui perusahaan tersebut, dituntut melakukan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggannya, baik pelanggan individu maupun pelanggan bisnis.

Perusahaan PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli bertempat di Jl. Diponegoro Sifalaete No.410a, Sihareo II, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara 22811. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman, tentu sangat memperhatikan sistem perusahaan dan kualitas pelayanan pengiriman barang, dimana untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan berusaha memenangkan persaingan yang ada.

Mengingat peran yang cukup strategis dari kualitas pelayanan dalam meningkatkan pengiriman barang terhadap kelangsungan hidup perusahaan, penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk skripsi terhadap kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>konsumen, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul : “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGIRIMAN BARANG PADA PT. JNE EXPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI”</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Rumusan Masalah   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana meningkatkan ketepatan waktu pengiriman barang sampai kepada konsumen pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli?</li> <li>2. Bagaimana meningkatkan komunikasi dengan pelanggan tentang status pengiriman pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli?</li> <li>3. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli?</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tujuan Penelitian | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk <b>Menganalisis Proses Pengiriman Barang</b> Memahami proses dari awal hingga akhir dalam pengiriman barang di PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dan efisiensi.</li> <li>2. Untuk <b>Menilai Komunikasi dengan Pelanggan</b>, Evaluasi efektivitas komunikasi antara perusahaan dan pelanggan, termasuk pemberitahuan status pengiriman dan estimasi waktu kedatangan, untuk memastikan transparansi dan kejelasan informasi.</li> <li>3. <b>Untuk Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan</b> Menilai interaksi antara karyawan perusahaan dan pelanggan untuk memastikan respon yang cepat, ramah, dan informatif terhadap pertanyaan, kekhawatiran, atau keluhan.</li> </ol> |
| Metode Penelitian | <p>Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu penelitian yang di tunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, pemikiran orang secara individual</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <p>maupun kelompok. Oleh karena itu peneliti perlu untuk langsung terjun ke lapangan bersama objek penelitian sehingga jenis penelitian menggunakan kualitatif deskriptif kiranya lebih tepat untuk di gunakan. Dengan menggunakan metode ini, maka peneliti akan mendapatkan data secara utuh dan dapat di deskripsikan dengan jelas sehingga hasil peneliti ini benar-benar sesuai dengan kondisi lapangan yang ada.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><i>Daftar Pustaka</i></p> | <p>Radha, A. (2021). <i>Analisa Kualitas Sistem Informasi Manajemen Kepuasan Dalam Pengiriman Barang Di Jne Kota Padang Dengan Metode Cobit Menggunakan Bahasa Pemograman Php Dan Database Mysql (Doctoral Dissertation, Universitas Putra Indonesia Yptk Padang).</i></p> <p>Tri Setia Ningtiyas, 2019, <i>Pengaruh Persepsi Harga Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengiriman Barang, IQTISHAD, Vol. 2, No. 1 Hal 46-53.</i></p> <p>Nurlina, Milasari, &amp; Indah, D. R. (2019). <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasiterhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan KilatKota Langsa, Jurnal Samudra Ekonomika, 3(1), 1–8.</i></p> <p>Jibu,Taufiq,2013.<i>Artikel kepuasan dan loyalitas konsumen.taufiqjibu.com.</i><br/> <a href="https://www.taufiqjibu.com/2013/03/31/artikel-kepuasan-dan-loyalitas-konsumen/">https://www.taufiqjibu.com/2013/03/31/artikel-kepuasan-dan-loyalitas-konsumen/</a>.(31 maret 2013)</p> |

Gunungsitoli, Mei 2024

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing,



**EDUAR BAENE, SE., M.SI**  
NIDN. 0115048003

Disahkan Oleh  
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,



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

Tembusan

1. Kepala LPPM Universitas Nias
2. Dekan Fakultas Ekonomi

|                                                                                                                                                      |                                  |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| NIM :<br>2320120                                                                                                                                     | NAMA MAHASISWA :<br>HERIANTO GEA | PRODI :<br>Manajemen  |
| JUDUL :<br>ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN terhadap pengiriman barang PADA PT. JNE EXPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOLI |                                  |                       |
| Dosen Pembimbing :<br>Eduar Baene, SE,M.Si                                                                                                           | Konsentrasi :<br>Pemasaran       | Tema :<br>Riset Pasar |

## Riwayat Bimbingan Proposal

| N<br>O | TOPIK                         | MATERI                                                                             | CATATAN DOSEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | BAB I<br>09 Jul 2024 12:23:40 | BAB I PROPOSAL TENTANG LATAR BELAKANG<br><br><a href="#">Download File Skripsi</a> | 1. deskripsi latar belakang direvisi kembali..<br>2. mendeskripsikan latar belakang mulai gambaran umum penelitian hingga fenomena penelitian<br>3. setiap kalimat supaya saling berkaitan satu sama lain..<br>4. rumusan masalah dan tujuan disesuaikan dengan fenomena penelitian dan judul penelitian<br><br><a href="#">File Skripsi</a><br>17 Jul 2024 09:28:26 |

2 Bab I Proposal  
01 Aug 2024 22:07:45

Perbaiki latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian

[Download File Skripsi](#)

1. catatn koreksi lihat pada hasil revisi.
2. belum terlihat secara umum fenomena penelitian
3. deskripsi latar belakang tidak sesuai dengan judul.

[File Skripsi](#)

08 Aug 2024 23:43:18

3 BAB I proposal  
12 Aug 2024 12:21:58

perbaiki latar belakang, yang belum lengkap dan fokus penelitian

[Download File Skripsi](#)

1. gambaran penelitian pada latar belakang di revisi kembali
2. bahasa asing supaya di miringkan
3. fenomena penelitian supaya dijelaskan lebih dalam lagi
4. rumusan masalah diperbaiki
5. untuk refisi lihat pada catatan koreksi

irim BAB II dan BAB III

[File Skripsi](#)

13 Aug 2024 16:48:25

4 Bab II Proposal  
21 Aug 2024 06:36:32

Revisi Bab 2

Download File Skripsi

1. kutipan teori direvisi kembali, tambahkan kalimat pengantar sebelum masuk teori
2. teori di sesuaikan dengan judul penelitian
3. tambahkan halaman pada kutipan teori
4. tata tulis di sesuaikan lihat buku pedoman, supaya lebih rapi
5. kutipan jangan langsung menyebut nama orang tambahkan menurut/sedangan/selanjutnya
6. kerangka berpikir di revisi kembali

File Skripsi

21 Aug 2024 12:33:17

5 Bab III Proposal  
21 Aug 2024 06:37:31

Revisi Bab 3 Metode penelitian

Download File Skripsi

1. rapikan tata tulis
2. dipisahkan penulisan Pendekatan penelitian dan jenis penelitian
3. halaman buku kutipan
4. jadwal penelitian di sesuaikan
5. tambahkan teori jenis penelitian
6. instrumen penelitian disempurnakan
7. teknik analisis data disesuaikan dengan teknik analisis data kualitatif
8. selesai bisa mendaftar di di seminar

File Skripsi

21 Aug 2024 12:44:55

6    Revisi Proposal Bab 1-3  
19 Nov 2024 11:32:25

Perubahan Judul, Draf wawancara, kerangka  
pemikiran dan daftar pustaka

[Download File Skripsi](#)

- 1. Judul di revisi kembali, agar menyesuaikan dengan fenomena penelitian
- 2. latar belakang sempurnakan kembali, jangan terus berteori tapi mendeskripsikan fenomena penelitian mulai dari gambaran umum penelitian.
- 3. metode penulisan/spasi lihat pada buku pedoman
- 4. metode penelitian sempurnakan kembali, lihat teori terbaru

[File Skripsi](#)

25 Nov 2024 14:44:04

7    Revisi bab 1-5  
24 Jan 2025 23:04:21

Perbaiki daftar isi, kata pengantar, pembahasan,  
daftar pustaka

[Download File Skripsi](#)

- 1. perhatikan tata tulis, lihat pada buku pedoman
- 2. Halaman daftar isi disesuaikan
- 3. abstrak direvisi kembali, hasil penelitian masih belum terjawab
- 4. perhatikan kutipan, supaya dimasukkan dalam daftar pustaka
- 5. kerangka berpikir di sesuaikan
- 6. hasil penelitian masih belum menjawab rumusan penelitian
- 7. supaya hasil penelitian benar2 di analisis lebih mendalam
- 8. analisis atau pembahasan hasil penelitian supaya di dukung dengan teori
- 9. daftar pustaka di mendeley

## LEMBAR PERSETUJUAN

Rancangan penelitian yang diajukan oleh :

Nama : HERIANTO GEA  
NIM : 2320120  
Program : Sarjana  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Rancangan : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Konsumen Dalam Pengiriman Barang Pada  
PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan.

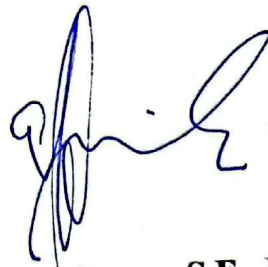
Disetujui oleh:

Ketua Prodi Studi Manajemen,



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

Gunungsitoli, Agustus 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

**BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN**

Pada hari ini Rabu tanggal Dua puluh delapan bulan Agustus tahun dua ribu dua puluh empat telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **HERIANTO GEA**  
NIM : **2320120**  
Program : **Sarjana**  
Program Studi : **Manajemen**  
Fakultas : **Ekonomi**  
Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli**

W a k t u Pelaksanaan : 08.00 WIB s.d. selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Eduar Baene, S.E., M.Si  
(Pembimbing)
2. Emanuel Zebua, SH., M.AP  
(Penelaah)

Tanda Tangan

1. 
2. 

Rekapitulasi Nilai

| Dewan Pembimbing Dan Penelaah              | Total Nilai |
|--------------------------------------------|-------------|
| 1. Eduar Baene, S.E., M.Si<br>(Pembimbing) | 79          |
| 2. Emanuel Zebua, SH., M.AP<br>(Penelaah)  | 78          |
| Total Nilai                                | 157         |

Rata-rata nilai adalah:

78,5



Gunungsitoli, 28 Agustus 2024  
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**

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias  
menerangkan bahwa :

|                    |                                                                                                                                          |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama               | : HERIANTO GEA                                                                                                                           |
| NIM                | : 2320120                                                                                                                                |
| Jenjang Pendidikan | : Sarjana                                                                                                                                |
| Program Studi      | : Manajemen                                                                                                                              |
| Fakultas           | : Ekonomi                                                                                                                                |
| Judul Skripsi      | : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli |

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :  
hari / tanggal : Rabu, 28 Agustus 2024  
Pukul : 08.00 Wib s/d Selesai  
tempat : Ruang Rapat

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)

☐

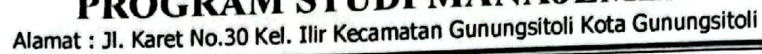
Rancangan penelitian tidak memenuhi syarat untuk dikembangkan sebagai bahan skripsi. Mahasiswa perlu memikirkan untuk memilih topik lain dan wajib mengikuti seminar rancangan skripsi.  
(0-5)



Gunungsitoli, 28 Agustus 2024  
Ketua Program Studi Manajemen,

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

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



**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 PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI**

**1. Mahasiswa**

Nama : HERIANTO GEA

NIM : 2320120

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan  
Konsumen Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang  
Kota Gunungsitoli

**2. Materi Perbaikan**

| NO | HALAMAN | URAIAN PERBAIKAN                                               |
|----|---------|----------------------------------------------------------------|
|    |         |                                                                |
|    |         |                                                                |
|    |         | - Sempurnakan Data tulis                                       |
|    |         | - Sempurnakan latar belakang/ tambahkan. Keanggunan yg menjadi |
|    |         | sehingga fokus penelitian                                      |
|    |         | - kerangka berpikir Sempurnakan                                |
|    |         | fungsi melurus                                                 |
|    |         | - Daftar Pustaka Sempurnakan dgn baru                          |
|    |         |                                                                |
|    |         |                                                                |
|    |         |                                                                |
|    |         |                                                                |
|    |         |                                                                |

Gunungsitoli, 28 Agustus 2024

Dosen Penelaah,

Emanuel Zebua, SH., M.AP

NIDN. 0123087901

# LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nama : Herianto Gea  
NIM : 2320120  
Program : Sarjana  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli)

Telah di seminarkan dan disetujui untuk diteliti.

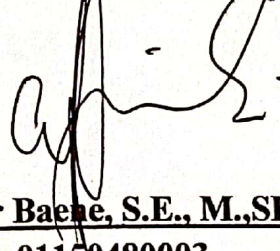
Gunungsitoli, November 2024

Dosen Penelaah

11/12/24

Emanuel Zebua, SH., M.AP  
NIDN. 0123087901

Dosen Pembimbing,



Eduar Baene, S.E., M., SI  
NIDN. 01150480003

Plt. Ketua Prodi Studi Manajemen



Idarni Harefa, S.E., M.E  
NIDN. 0128129102



**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)

12 Desember 2024

Nomor : 1771/UN11/PN.01.02/2024  
Lampiran : 1 (set)  
Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,  
Pimpinan PT. JNE Express Caang  
Kota Gunungsitoli  
di

Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :  
Nama : **Herianto Gea**  
NIM : 2320120  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)  
Judul Skripsi : Analisis kualitas pelayanan dalam pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (studi kasus pelayanan dalam pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli)  
Lokasi Penelitian : PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli  
Jadwal Penelitian : 12 Desember 2024 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.

Pih. Dekan,  
  
Serniati Zebua, S.E., M.Si  
NIDN. 0103098702

Tembusan :

- Yth.
1. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
  2. Warek Lingkup Universitas Nias
  3. Kepala LPPM Universitas Nias
  4. Ketua Program Studi Manajemen
  5. Peneliti yang bersangkutan (**Herianto Gea**)
  6. Arsip



**PT. JNE EXPRESS (JALUR NUGRAHA EKAKURIR)**

**Jl. Diponegoro no. 410a kota gunungsitoli**

**Gunungsitoli, 14 Desember 2024**

Nomor : 13/SH/JNE/DIB/X/2024

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 : Herlanto Gea

Nim : 2320120

Fakultas : Ekonomi

Program studi : Manajemen

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

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

Analisis kualitas pelayanan dalam pengiriman barang Pada PT. TIKI JNE Cabang Gunungsitoli.

(studi kasus pelayanan dalam pengiriman barang Pada PT. TIKI JNE Cabang Gunungsitoli).

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



NIM :  
2320120

NAMA MAHASISWA :  
HERIANTO GEA

PRODI :  
Manajemen

JUDUL :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN terhadap pengiriman barang PADA PT. JNE EXPRESS CABANG KOTA GUNUNGSITOU

Dosen Pembimbing :  
Eduar Baene, SE,M.Si

Konsentrasi :  
Pemasaran

Tema :  
Riset Pasar

## Riwayat Bimbingan Skripsi

| NO | TOPIK                                           | MATERI                                                                                                              | CATATAN DOSEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Revisi Proposal Bab 1-3<br>19 Nov 2024 11:32:25 | Perubahan judul, Draf wawancara, kerangka pemikiran dan daftar pustaka<br><br><a href="#">Download File Skripsi</a> | 1. Judul di revisi kembali, agar menyesuaikan dengan fenomena penelitian<br>2. latar belakang sempurnakan kembali, jangan terus berteori tapi mendeskripsikan fenomena penelitian mulai dari gambaran umum penelitian.<br>3. metode penulisan/spasi lihat pada buku pedoman<br>4. metode penelitian sempurnakan kembali, lihat teori terbaru<br><br><a href="#">File Skripsi</a><br>25 Nov 2024 14:44:04 |

2 Revisi bab 1-5  
24 Jan 2025 23:04:21

Perbaiki daftar isi, kata pengantar, pembahasan,  
daftar pustaka

[Download File Skripsi](#)

1. perhatikan tata tulis, lihat pada buku pedoman
2. Halaman daftar isi disesuaikan
3. abstrak direvisi kembali, hasil penelitian masih belum terjawab
4. perhatikan kutipan, supaya dimasukkan dalam daftar pustaka
5. kerangka berpikir di sesuaikan
6. hasil penelitian masih belum menjawab rumusan penelitian
7. supaya hasil penelitian benar2 di analisis lebih mendalam
8. analisis atau pembahasan hasil penelitian supaya di dukung dengan teori
9. daftar pustaka di mendeley

[File Skripsi](#)

25 Jan 2025 22:15:07



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

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan Judul Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli) yang disusun oleh Herianto Gea dengan NIM 2320120 Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, Januari 2025

Dosen Pembimbing,

**Eduar Baene, S.E., M., Si**  
NIDN : 01150480003



**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 : 043/UN11/TU.01.20/2025

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 : Dekan Fakultas Ekonomi

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **Herianto Gra**  
NIM : 2320120  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen

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

Gunungsitoli, 30 Januari 2025  
Dekan Fakultas Ekonomi,



**Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M**  
NIDN. 01111038208

Tembusan :

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



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

**SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH**

No. 25 / U4.11.01 / PP.09.02 / 2025.

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

Nama : **Herianto Gea**  
NIM : 2320120  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. Jne Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. Jne Express Cabang Kota 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, 30 Januari 2025

Plt. Ketua Program Studi,

  
**IDARNI HAREFA, S.E., M.E.**  
NIDN. 0128129102

## PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

Gunungsitoli Januari 2025

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 : **HERIANTO GEA**

NIM : 2320120

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. Surat Keterangan Bebas Mata Kuliah
5. Surat Pengesahan Skripsi Yang Ditanda Tangan Oleh Pembimbing
6. Surat Keterangan Telah Berakhir Meneliti Dari Tempat Penelitian
7. Surat Pernyataan Keaslian Skripsi Yang Ditanda Tangan Oleh Mahasiswa Di Atas Materai
8. Menggandakan hardcopy Skripsi yang telah di jilid sebanyak 3 (tiga) rangkap.
9. Riwayat Bimbingan SKRIPSI di SIMAT dari Dosen Pembimbing.
10. Menunjukkan KRS/KHS Asli Semester I sampai terakhir.
11. Fotocopy KRS dan KHS Semester I (Satu) Sampai Terakhir.
12. Transkrip nilai sementara dari SIMAT.
13. Slip Pembayaran uang kuliah terakhir.
14. Map Merah 3 buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Pemohon



**HERIANTO GEA**  
NIM. 2320120



**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)

---

**Hal : Kesedian Menghadiri Sidag Skripsi**

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

Nama : **HERIANTO GEA**  
Nim : 2320120  
Program : Sarjana  
Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi (FE)

Manyatakan bahwa saya bersedia untuk menghadiri ujian Skripsi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Pemohon,

**HERIANTO GEA**  
**NIM. 2320120**

Tembusan disampaikan kepada  
Rektor Universitas Nias  
c.q. Wakil Rektor I



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS  
UNIVERSITAS NIAS  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat: Jalan Rumbi No. 30 Kariyabatu, Kab. Gunungrejo, Kota Gunungrejo  
Honeypage: <https://www.unnias.ac.id/kampus/gunungrejo>

Nomor 32/UN11.02/PP.08.03/2025  
Lampiran 1 Set  
Hal Pelaksanaan Sidang Skripsi  
atas nama **HERIANTO GEA**

3 Februari 2025

Kepada Yth

- |                             |             |
|-----------------------------|-------------|
| 1. Emanuel Zebua, SH., M.AP | Pengajar I  |
| 2. Idaru Harefa, SE., ME    | Pengajar II |
| 3. Eduar Baene, S.E., M.Si  | Pembimbing  |

di Gunungsitoli

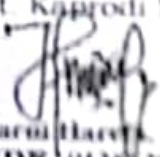
Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa

Nama : **HERIANTO GEA**  
NIM : 2320120  
Program : Sarjana  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE EXPRESS Cabang Kota Gunungsitoli)

diharapkan kehadiran Bapak pada acara dimaksud yang diselenggarakan:  
hari/tanggal : Rabu, 5 Februari 2025  
pukul : 11.00 Wib -selesai  
tempat : Ruang Rapat

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

Plt. Kaprodi Manajemen

  
Idaru Harefa, S.E., M.E  
NIDN. 0128029102

Penyusunan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, utp. Wakil Rektor I
2. Dekan Fakultas Ekonomi
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

Yth. Dihargai kepada Bapak Ibu Dosen Pembimbing/Pengaji Kependidikan yang akan hadir dalam Sidang Skripsi  
dibagikan naskah skripsi dan hasil ujian skripsi



**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 Lima Februari tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

N a m a : **HERIANTO GEA**  
NIM : 2320120  
Program : Sarjana  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE EXPRESS Cabang Kota Gunungsitoli)

W a k t u Pelaksanaan : 11.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Eduar Baene, S.E., M.Si.
2. Yupiter Mendrofa, SE.,MM
3. Idarni Harefa, SE.,ME

TandaTangan

1.   
2.   
3. 

Rekapitulasi Nilai

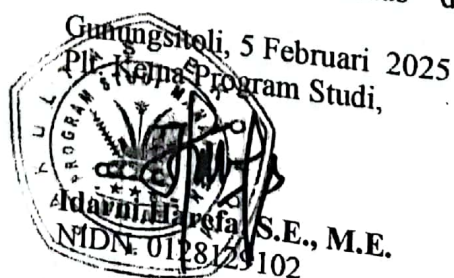
| Dewan Penguji               | Total Nilai |
|-----------------------------|-------------|
| 1. Eduar Baene, S.E., M.Si. | 81          |
| 2. Yupiter Mendrofa, SE.,MM | 78          |
| 3. Idarni Harefa, SE.,ME    | 79          |
| Total Nilai                 | 238         |

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah... 79.3

(.....)  
Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/Tidak Lulus dengan Predikat Kelulusan... L.....

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  |



**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 : HERIANTO GEA

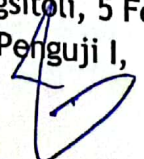
NIM : 2320120

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE EXPRESS Cabang Kota Gunungsitoli)

**2. Materi Perbaikan**

| NO | HALAMAN | URAIAN PERBAIKAN                                     |
|----|---------|------------------------------------------------------|
| 1. |         | Sempurnakan Latar belakang penelitian, permasalahan. |
| 2. |         | Sempurnakan tinjauan pustaka.                        |
| 3. |         | perbaikan Informasi                                  |
| 4. |         | Sempurnakan Analisis hasil pembahasan.               |
| 5. |         | Sempurnakan kesimpulan dan saran.                    |
| 6. |         | perbaiki Abstrak.                                    |
| 7. |         | perbaiki foto penelitian.                            |
|    |         |                                                      |
|    |         |                                                      |
|    |         |                                                      |
|    |         |                                                      |
|    |         |                                                      |
|    |         |                                                      |
|    |         |                                                      |
|    |         |                                                      |

Gunungsitoli, 5 Februari 2025  
Dosen Penguji I,

  
Yupiter Mendrofa, SE.,MM  
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 : HERIANTO GEA

NIM : 2320120

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE EXPRESS Cabang Kota Gunungsitoli)

**2. Materi Perbaikan**

| NO | HALAMAN | URAIAN PERBAIKAN                                                                                                                                              |
|----|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |         | - Abstrak, sempurnakan penamaan huruf kapital, kata kunci; di bagian variabel kepuasan pelanggan. tercantum pada judul penelitiannya dan pembahasannya.       |
|    |         | - Sistematisasi penulisan isi pedoman penulisan karya ilmiah yg berlaku (kehidupan konsisten bahasa asing di cetak miring, penamaan angka / abjad dan simbol) |
|    |         | - Sempurnakan pembahasan                                                                                                                                      |
|    |         | - kesimpulan dan saran                                                                                                                                        |
|    |         | - Daftar pustaka                                                                                                                                              |
|    |         |                                                                                                                                                               |
|    |         |                                                                                                                                                               |
|    |         |                                                                                                                                                               |
|    |         |                                                                                                                                                               |

Gunungsitoli, 5 Februari 2025  
Dosen Penguji II

Idarni Harefa SE.,ME  
NIDN. 0128120102

## BIODATA PENULIS



**Herianto Gea**, lahir di Tulumbaho, Anak ke 2 dari 6 bersudara dari Ayah Yasaro Gea dan Ibu Martini Laowo. Pendidikan Sekolah Dasar di selesaikan pada tahun 2014 di SDN 071064 Helefanikha Setamat SD melanjutkan pendidikan di SMP NEGERI 1 Gunungsitoli Idanoi dan selesai pada tahun 2017, setelah tamat SMP melanjutkan pendidikan di SMK Swasta Kristen BNKP Gunungsitoli dan selesai pada tahun 2020. Dan setamat dari SMK melanjutkan studi pendidikan disalah satu perguruan tinggi di Nias yaitu Universitas Nias dan mengambil Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi.

Pada tahun 2024 melalui judul rancangan proposal penelitian hingga membuat karya 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 5 Februari 2025 telah mampu mempertahankan di depan dosen penguji skripsi dan dinyatakan "LULUS" dengan predikat yudisium sangat memuaskan dan berhak mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan sehingga terselesaikannya skripsi yang penulis buat.