

TABULASI WAWANCARA

Lampiran

No	NAMA INFORMAN	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Ibu Nurmei Daeli	Pengalaman menggunakan layanan internet PT. Telkom Gunungsitoli?	"Secara, saya sangat puas dengan layanan yang diberikan PT. Telkom khususnya pada produk mereka yaitu IndiHome. Kecepatan internetnya stabil dan sesuai dengan janji yang dalam paket. Saya jarang mengalami kendala koneksi, dan ketika ada masalah, tim teknis Telkom selalu responsif dan cepat dalam menyelesaikannya, layanan pelanggan yang mereka berikan sangat memuaskan dan profesional, petugasnya selalu siap menjawab pertanyaan saya dengan jelas dan sabar, saya merasa dihargai sebagai pelanggan. Saya menggunakan atau membantu di PT. Telkom ini selama kurang lebih lima tahun, saya mengalami kendala, mungkin hanya satu atau dua kali dalam setahun, dan itu pun biasanya karena masalah cuaca atau pemeliharaan jaringan, masalahnya juga cepat teratasi. Nilai kepuasan saya 9 dari 10."
		Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?	"Kestabilan dan kecepatan internet salah satu faktor yang membuat saya tetap berlangganan di PT. Telkom ini, kualitas jaringan sangat memuaskan, dengan jaringan yang stabil membuat aktivitas online saya berjalan lancar."
		Penilaian terhadap kualitas layanan PT. Telkom Gunungsitoli?	"Layanan pelanggan di kantor Telkom Gunungsitoli sangat responsif dan ramah. Setiap kali saya menyampaikan keluhan atau pertanyaan, tim customer service selalu menanggapi dan memberikan solusi jelas sehingga saya merasa diperhatikan. Tidak hanya melalui kunjungan langsung, tetapi juga melalui media sosial resmi Telkom, komunikasi tetap lancar dan efektif. Ini membuat saya merasa nyaman dan percaya menggunakan layanan Telkom yang konsisten memberikan perhatian pada kebutuhan pelanggan."
			"Saya memilih layanan internet PT.

		Alasan memilih layanan PT. Telkom meskipun harganya lebih mahal?	Telkom karena kualitas jaringan sangat baik dan stabil. Saya pernah mencoba layanan lain yang lebih murah tetapi sering mengalami gangguan dan koneksi tidak stabil. Untuk kebutuhan kerja dan komunikasi sehari-hari, kestabilan internet sangat penting bagi saya."
		Apakah jaringan sudah cukup stabil untuk kebutuhan harian?	"Ya, saya merasa jaringan Telkom sangat stabil untuk kebutuhan sehari-hari, terutama pekerjaan kantor yang memerlukan koneksi Andal, seperti video call dan pengiriman dokumen. Selama lebih dari lima tahun menjadi pelanggan, saya jarang mengalami gangguan signifikan. Ini sangat membantu kelancaran pekerjaan saya."
		Pengalaman mengenai kualitas layanan pelanggan Telkom?	"Saya sudah menjadi pelanggan Telkom selama lebih dari lima tahun dan merasakan layanan sangat memuaskan. Tim customer service selalu responsif ketika saya membutuhkan bantuan, dan jaringan cukup stabil terutama untuk kebutuhan pekerjaan di instansi pemerintah. Saya merasa Telkom benar-benar memperhatikan pelanggannya dengan layanan ramah dan cepat tanggap."
2	Ibu Sincere Delania Waruwu	Pengalaman menggunakan layanan internet PT. Telkom Gunungsitoli?	"Saya merasa puas dengan produk IndiHome. Kecepatan dan kestabilan jaringan sesuai paket yang saya pilih. Aktivitas online seperti streaming, video call, dan bekerja dari rumah lancar, meskipun pernah mengalami gangguan sinyal beberapa jam. Pihak Telkom responsif, cepat mengatasi masalah, memberi penjelasan, layanan ramah dan informasi. Saya beri nilai 8 dari 10."
		Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?	"Respon cepat terhadap keluhan sangat memuaskan. Saya merasa dihargai sebagai pengguna layanan, apalagi saat cuaca buruk menyebabkan gangguan jaringan akibat pohon tumbang, teknisi Telkom selalu sigap memperbaikinya."
		Penilaian terhadap kualitas layanan PT. Telkom Gunungsitoli?	"Saya sangat mengapresiasi proses pemasangan IndiHome yang mudah dan cepat. Tim marketing dan teknisi profesional, memberikan informasi paket detail, memastikan proses pendaftaran berjalan lancar. Saat peralatan datang, mereka teliti dan ramah, memastikan perangkat berfungsi

			dengan baik sebelum meninggalkan lokasi. Ini membuat saya merasa terhormat dan yakin menggunakan layanan IndiHome."
		Alasan memilih layanan PT. Telkom meskipun harganya lebih mahal?	"Harga bukan utama bagi saya. Saya lebih fokus ke kualitas jaringan dan kestabilan. Karena saya menggunakan internet untuk bisnis online, kalau sering putus, rugi besar. Saya rela bayar agak mahal tapi dapat layanan andal."
		Apakah jaringan sudah cukup stabil untuk kebutuhan harian?	"Cukup puas dengan kestabilan jaringan, terutama saat mengajar online dan mengakses materi pelajaran. Meski terkadang ada sedikit kelambatan di jam sibuk, secara keseluruhan streaming video dan komunikasi lancar."
		Pengalaman mengenai kualitas layanan pelanggan Telkom?	"Sebagai guru, saya sangat mengandalkan koneksi internet untuk mengajar dan mencari referensi. Selama berlangganan Telkom, pelayanan sangat membantu. Jika ada kendala, pihak Telkom sigap menyelesaikannya tanpa menunggu lama. Harga terasa cukup terjangkau untuk kualitas layanan yang didapat."
3	Saudari Ratna Sari Hulu	Pengalaman menggunakan layanan internet PT. Telkom Gunungsitoli?	"Saya menggunakan layanan IndiHome sejak 8 bulan lalu, merasa terbantu dengan kualitas jaringan yang menjanjikan, sangat baik untuk kegiatan kuliah yang berani seperti Zoom. Pernah mengalami kabel putus akibat tikus, lapor siang hari, sore harinya teknisi sudah memperbaiki. Saya sangat mengapresiasi pelayanan profesional dan responsif; nilai 9 dari 10."
		Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?	"Saya puas dengan perhatian dan kerusakan staf Telkom, mereka sigap menjawab pertanyaan dan menyelesaikan keluhan dengan cepat. Pelayanan prima seperti ini sangat mempengaruhi kepuasan saya."
		Penilaian terhadap kualitas layanan PT. Telkom Gunungsitoli?	"Pelayanan customer service sangat memperhatikan keluhan pelanggan, mendengarkan aktif dan memberikan solusi profesional dan sopan. Saya pernah mengalami masalah teknis, mereka cepat merespons dan menyelesaikan sampai tuntas, meningkatkan kepercayaan saya."
		Alasan memilih layanan PT. Telkom meskipun harganya lebih mahal?	"Layanan purna jual cepat tanggap. Sebelumnya, saya coba penyedia lain tapi solusi lambat saat ada masalah. Di Telkom, mereka tanggap dan sigap

			memperbaiki."
		Apakah jaringan sudah cukup stabil untuk kebutuhan harian?	"Jaringan cukup stabil untuk browsing dan streaming film, tanpa gangguan berarti. Saya sering streaming video kualitas HD tanpa buffering."
		Pengalaman mengenai kualitas layanan pelanggan Telkom?	"Pengalaman dengan layanan sangat baik, kecepatan internet stabil membantu tugas kuliah dan perkuliahan online. Customer service ramah dan cepat memberi solusi, saya puas dan akan terus menggunakan layanan ini."
4	Saudara Henda Budianto Gulo	Pengalaman menggunakan layanan internet PT. Telkom Gunungsitoli?	"Selama 3 tahun, saya puas dengan kestabilan jaringan yang cepat, terutama saat bermain game yang membutuhkan koneksi cepat. Pernah ada gangguan jaringan karena kabel putus akibat pohon tumbang, saya langsung lapor dan teknisi cepat memperbaiki. Saya puas dengan respon cepat petugas, memberi nilai 9 dari 10."
		Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?	"Harga layanan sudah sebanding dengan kualitas. Ada pilihan paket variatif sesuai kebutuhan. Fasilitas pendukung seperti aplikasi, kemudahan pembayaran, dan pembaruan teknologi sangat membantu. Inovasi terasa nyata memudahkan aktivitas pelanggan."
		Penilaian terhadap kualitas layanan PT. Telkom Gunungsitoli?	"Saya menghargai transparansi biaya dan paket, semua informasi disampaikan dengan jelas sehingga saya bisa memilih sesuai kebutuhan tanpa merasa dirugikan. Ini membuat saya nyaman dan percaya menggunakan layanan Telkom."
		Alasan memilih layanan PT. Telkom meskipun harganya lebih mahal?	"Harga lebih mahal tapi kualitas layanan dan jaringan kuat, membuat saya nyaman. Internet stabil meskipun cuaca buruk,

			tidak saya dapatkan di penyedia lain."
		Apakah jaringan sudah cukup stabil untuk kebutuhan harian?	"Jaringan cukup mampu memenuhi kebutuhan browsing dan video call dengan keluarga. Kecepatan dan kestabilan sinyal mampu mendukung aktivitas saya."
		Pengalaman mengenai kualitas layanan pelanggan Telkom?	"Saya puas dengan kualitas jaringan dan pelayanan pelanggan yang profesional dan selalu siap membantu masalah. Ini membuat saya percaya menggunakan layanan Telkom."
5	Ibu Prisca Waruwu	Pengalaman menggunakan layanan internet PT. Telkom Gunungsitoli?	"Pengalaman menggunakan layanan internet Telkom sangat memuaskan. Saya menggunakannya untuk berbagai kebutuhan, mulai aktivitas profesional sebagai guru hingga kebutuhan pribadi seperti streaming video dan komunikasi keluarga. Koneksi internet cukup stabil dan jarang putus, sangat mendukung pembelajaran daring dan akses materi pelajaran."
		Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?	"Faktor utama adalah kualitas pelayanan. Staf Telkom sangat ramah dan profesional, cepat tanggap dan memberikan penjelasan yang jelas saat saya mengalami kendala teknis. Sikap ramah dan perhatian membuat saya merasa dihargai dan nyaman terus menggunakan layanan."
		Penilaian terhadap kualitas layanan PT. Telkom Gunungsitoli?	"Layanan teknis sangat memuaskan. Ketika ada gangguan, tim petugas datang tepat waktu dan cepat memperbaiki masalah. Mereka juga menjelaskan penyebab gangguan dan solusi dengan mudah dipahami."
			"Saya lebih memilih Telkom

		Alasan memilih layanan PT. Telkom meskipun harganya lebih mahal?	karena jaringan sudah terbukti stabil di Gunungsitoli. Koneksi jarang putus dan kecepatan internet cukup konsisten untuk kebutuhan keluarga."
		Apakah jaringan sudah cukup stabil untuk kebutuhan harian?	"Menurut saya, jaringan sudah cukup baik untuk browsing dan media sosial. Waktu respon juga cepat, tidak membuat frustrasi saat membuka aplikasi atau website."
		Pengalaman mengenai kualitas layanan pelanggan Telkom?	"Layanan pelanggan sangat membantu dan responsif. Setiap kali menghubungi, respon dan solusi cepat diberikan. Kualitas internet stabil mendukung kegiatan mengajar bold. Saya merasa nyaman dan puas."
6	Bapak Informasi Gea	Pengalaman menggunakan layanan internet PT. Telkom Gunungsitoli?	"Saya sangat puas dengan layanan internet Telkom, khususnya IndiHome di Gunungsitoli. Telah menggunakan lebih dari 3 tahun, cukup stabil untuk kegiatan seperti kerja dari rumah, video call, streaming, dan anak-anak belajar online. Saat ada gangguan cuaca buruk, saya lapor via aplikasi MyIndihome, malah datang cepat dan ramah memperbaiki. Telkom terus meningkatkan kualitas layanan, baru-baru ini jaringan fiber optik di lingkungan saya mencapai kecepatan internet maksimal. Layanan ini sangat membantu keluarga dan pekerjaan saya, saya berharap layanan terus danyanya hingga pelosok desa."
		Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?	"Kecepatan merespons jadi perhatian utama. Saat saya melaporkan gangguan jaringan, petugas cepat melakukan pengecekan dan perbaikan."

			Komunikasi dengan jelas dan update kemajuan perbaikan mengurangi kecemasan dan menumbuhkan kepercayaan."
		Penilaian terhadap kualitas layanan PT. Telkom Gunungsitoli?	"Saya sangat menyukai kemudahan memilih paket layanan sesuai kebutuhan keluarga. Informasi petugas sangat lengkap dan tidak membingungkan, sehingga saya bisa menyesuaikan anggaran tanpa mengorbankan kualitas layanan."
		Alasan memilih layanan PT. Telkom meskipun harganya lebih mahal?	Harga memang lebih mahal, tapi saya menganggap investasi untuk koneksi yang andal. Saya juga menghindari gangguan yang merugikan pekerjaan dan aktivitas sehari-hari."
		Apakah jaringan sudah cukup stabil untuk kebutuhan harian?	"Selama tiga tahun berlangganan, saya merasakan manfaat jaringan stabil untuk pekerjaan dan hiburan. Bisa browsing, streaming, video call dengan keluarga tanpa gangguan berarti. Mendukung produktivitas dan hiburan di rumah."
		Pengalaman mengenai kualitas layanan pelanggan Telkom?	Petugas layanan pelanggan sangat ramah dan profesional. Jika ada kendala, mereka cepat memperbaiki sehingga saya tidak terganggu. Koneksi internet sangat memadai untuk kebutuhan sehari-hari saya."

DOKUMENTASI

Lampiran





YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan karet No.30 Kelurahan Ilir, Kee, Gunungsitoli Kota Gunungsitoli
Homepage : <https://mnj.unias.ac.id> email : mnj.unias.aj.id

Gunungsitoli, 26 Februari 2025

Hal : Pengajuan Judul Rancangan penelitian

Kepada Yth. Bapak/Ibu Dosen
Pembimbing Akademik

Dengan hormat.

1. Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : JOHANNES CALVIN WARUWU

NIM : 2321199

Jumlah SKS yang telah diselesaikan : 121 SKS

Dengan ini mengajukan judul rancangan penelitian dan memohon kepada Bapak/Ibu

Kiranya dapat berkenan menyetujui salah satu judul yang saya ajukan dibawah ini:

No	Rancangan Judul Penelitian	Persetujuan	
		Tanggal	Paraf
1.	ANALISIS FAKTOR-FAKTOYANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PT.TELKOM (PERSERO) GUNUNGSITOLI	26/02/2025	

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

Hormat saya
Pemohon

JOHANNES CALVIN WARUWU
NIM.2321199



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.aj.id

TOPIK PENELITIAN SKRIPSI

Nama : JOHANNES CALVIN WARUWU
NIM : 2321199
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Tema Penelitian : PERILAKU KONSUMEN

Judul	ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PT.TELKOM (PERSERO) GUNUNGSITOLI
Lokus	PT.Telkom (persero) Gunungsitoli
Alamat	Jl.Moh.Hatta,Kel.Pasar,Kec.Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara
Fenomena	Dalam era digitalisasi yang semakin pesat, kebutuhan masyarakat terhadap layanan telekomunikasi yang handal dan berkualitas semakin meningkat. PT Telkom (Persero) sebagai salah satu penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia, termasuk di wilayah Gunungsitoli, dihadapkan pada tantangan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi. Meskipun perusahaan telah menawarkan berbagai produk dan layanan, masih terdapat keluhan dari pelanggan terkait kualitas jaringan, kecepatan internet, layanan pelanggan, serta harga yang dianggap tidak sesuai dengan kualitas yang diterima. Seiring dengan meningkatnya persaingan di industri telekomunikasi, PT Telkom (Persero) Gunungsitoli perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja perusahaan serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan guna meningkatkan loyalitas dan daya saing perusahaan. Meskipun PT Telkom telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, masih terdapat berbagai keluhan dari pelanggan terkait kecepatan internet yang tidak stabil, gangguan jaringan yang sering terjadi, serta pelayanan pelanggan yang



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.aj.id

	dianggap kurang responsif. Keluhan-keluhan ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan dan berpotensi menyebabkan pelanggan beralih ke penyedia layanan lain yang dianggap lebih baik. Beberapa faktor yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Telkom (Persero) Gunungsitoli meliputi kualitas layanan, harga yang ditawarkan, citra perusahaan, serta pelayanan purna jual. Selain itu, tingkat persaingan di industri telekomunikasi yang semakin ketat dengan hadirnya kompetitor yang menawarkan layanan serupa dengan harga yang kompetitif juga menjadi tantangan tersendiri bagi PT Telkom. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Telkom (Persero) di Gunungsitoli. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan serta mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan industri telekomunikasi yang semakin dinamis.
Latar Belakang	Dalam era digital yang semakin maju, kebutuhan masyarakat akan layanan telekomunikasi yang handal dan berkualitas menjadi sangat penting. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, sebagai salah satu penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia, memiliki peran krusial dalam menyediakan layanan internet, telepon, dan televisi berlangganan bagi masyarakat, termasuk di wilayah Gunungsitoli, Nias. Namun, meskipun PT Telkom telah berupaya meningkatkan kualitas layanannya, masih terdapat keluhan dari pelanggan terkait kecepatan internet yang tidak stabil, gangguan jaringan yang sering terjadi, serta respons pelayanan pelanggan yang kurang memuaskan. Keluhan-keluhan ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan berpotensi menurunkan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan dan menarik pelanggan baru. Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan. Menurut (Khamimah, 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan



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.aj.id

	menurut (Farizky et al., 2022)(Amanda et al., 2024) kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau tidak puas seseorang atas hasil perbandingan antara harapan dan perilakunya serta bagaimana mereka percaya produk untuk melakukan (hasil) dengan ekspektasi mereka
Perumusan masalah	1) Apasaja faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT.Telkom (Persero) Gunungsitoli? 2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT.Telkom (Persero) Gunungsitoli? 3) Apakah harga layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT.Telkom (Persero) Gunungsitoli?
Tujuan penelitian	1) Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli. 2) Mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli. 3) Menilai pengaruh harga layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli.
Metode penelitian	Metode Kualitatif, Kualitatif adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan pendekatan atau metode penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena sosial, perilaku, atau pengalaman manusia. menurut Saryono, metode penelitian kualitatif selain digunakan untuk menyelidiki, menemukan dan menggambarkan objek yang diteliti. Ternyata juga dapat digunakan untuk menjelaskan atau menuliskan keistimewaan dari pengaruh sosial yang kemudian dijelaskan dan diukur menggunakan pendekatan kuantitatif.
Daftar Pustaka	Amanda, P., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada MIXUE Ice Cream & Tea. <i>Pusat Publikasi Ilmu Manajemen</i> , 2(3), 217–226. Khamimah, W. (2021). Khamimah, Wininatin. <i>Jurnal Disrupsi Bisnis</i> , 4(3), 2017. https://doi.org/10.32493/drj.v4i3.9676



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.aj.id

Gunungsitoli, 30 Januari 2025

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing Skripsi

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

NIDN. 0116047202

Disahkan Oleh

Ketua Program Studi

Idarni Harefa, SE.,ME

NIDN. 0128129102

Tembusan :

1. Kepala LPPM Universitas Nias
2. Dekan Fakultas Ekonomi

NIM :

2321199

NAMA MAHASISWA :

JOHANNES CALVIN WARUWU

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOYANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PT.TELKOM (PERSERO) GUNUNGSITOLI

LOKUS :

PT.Telkom (persero) Gunungsitoli

Dosen Pembimbing :

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

Konsentrasi :

Pemasaran

Tema :

PERILAKU KONSUMEN

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Proposal

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	BAB I <i>26 Mar 2025 10:33:48</i>	Bab 1 File Skripsi	1. Rapihkan tulisan/ketikanmu, perhatikan jarak/spasi (kanan , kiri), penggunaan huruf besar dan ada beberapa kata yang hurufnya kurang, 2. Lihat dan pedomani pedoman tata tulis karya ilmiah dari lembag 3. buat kan sub judul fenomena masalah 4. perbaiki rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian saudara <i>28 Mar 2025 23:53:00</i>
2	bab 1 <i>08 Apr 2025 16:06:32</i>	materi bab 1 File Skripsi	semua point catatan pembimbingan pada sesi sebelumnya belum terpenuhi...

10 Apr 2025 22:35:00

3	BAB I 15 Apr 2025 14:12:05	bab 1 File Skripsi	masih belum terpenuhi revisi yang diminta, perbaiki lagi !!!!!
---	-------------------------------	--	--

23 Apr 2025 23:26:18

4	BAB I 24 Apr 2025 19:52:55	bab 1 File Skripsi	ok, lanjutkan ke bab berikutnya
---	-------------------------------	--	---------------------------------

24 Apr 2025 20:01:51

5	Bab II 07 May 2025 09:08:38	Bab II File Skripsi	1. rapihkan ketikan saudara, untuk istilah asing diketik miring (<i>gothic</i>) 2. untuk pengutipan kalimat ahli masih ada yang belum dilengkapi dengan tanda kutip 3.menurut (Dhasarathi & Kanchana 2022) dalam (SHELEMO 2023).....ini salah !!!, mestinyamenurut Dhasarathi dan Kanchana dalam Shelemo (2023 : p...) disesuaikan untuk yang lain 4. Untuk setiap sub judul bab, mestinya tidak langsung mengutip kalimat ahliMenurut....., berilah kalimat pengantar terlebih dahulu yakni pengertian /pemahaman anda tentang hal tersebut, kemudian baru kutip kalimat ahli untuk menguatkan pendapat/pemahamanmu. 5. untuk tabulasi penelitian terdahulu sebaiknya menggunakan <i>fond</i> 10bt, dengan jarak spasi 1 6. Beri penjelasan (deskripsikan) kerangka berpikir saudara !!! 7. Perkaya landasan teori saudara
---	--------------------------------	---	--

07 May 2025 13:50:55

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
6	Bab II <i>07 May 2025 19:09:08</i>	Bab II File Skripsi	belum terpenuhi, perbaiki lagi sesuai saran pembimbingan sebelumnya <i>08 May 2025 11:02:40</i>
7	Bab II <i>16 May 2025 12:03:33</i>	bab II File Skripsi	Ok, lanjutkan ke bab berikutnya <i>17 May 2025 12:39:09</i>
8	bab 3 <i>22 May 2025 11:08:35</i>	bab 3 File Skripsi	1. Rapihkan ketikan saudara, untuk fond pengetikan samakan (gunakan time news roman) 2. Tentukan informan penelitian saudara, (informan kunci : manajemen PT. Telkomsel, Informan Utama: Pelanggan dan informan pendukung (karyawan bisa bagian CS atau Penyelia) 3. Buatlah jadwal penelitian saudara 4. buatlah daftar pustaka 5. buatlah draft wawancara penelitian <i>22 May 2025 20:33:00</i>
9	BAB III <i>25 May 2025 22:40:14</i>	BAB III File Skripsi	1. Perbaiki struktur sistematika penulisan bab III saudara, sesuaikan dengan pedoman tata tulis dari lembaga 2. Untuk teknik analisis data saudara sebutkan sumber teori yang gunakan 3. Sempurnakan daftar pustaka saudara (gunakan mendeley), semua sumber referensi/teori yang anda kutip dalam rancangan penelitian saudara (mulai dari bab I s/d III) harus termaktub dalam daftar pustaka 4. pastikan daftar wawancara yang anda susun sesuai dengan indikator variabel penelitian saudara File Skripsi <i>26 May 2025 16:53:37</i>

10	BAB III 26 May 2025 23:01:15	bab III File Skripsi	1. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah subjek penelitian dan populasi serta sample penelitian tetapi menggunakan istilah Informan penelitian, terbagi 3 yakni informan kunci, utama dan pendukung (berikan defenisi untuk ketiganya dan sertakan siapa-siapa saja yang dipilih sebagai informan. 2. perbaiki defenisi wawancara saudara dan tabel informan tidak disatukan dengan bagian ini.
----	-------------------------------------	-----------------------------	--

27 May 2025 09:37:02

11	BAB III 27 May 2025 13:37:15	BAB III File Skripsi	1. perbaiki sesuai hasil koreksi pada bimbinganterakhir
----	-------------------------------------	-----------------------------	---

27 May 2025 23:16:00

12	BAB III 27 May 2025 20:09:53	Revisi bab III File Skripsi	Ok, silahkan daftar seminar
----	-------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------

27 May 2025 23:16:18

Selesai

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

LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh :

Nama : **Johannes Calvin Waruwu**
NIM : 2321199
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : **Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Plt. Ketua Prodi Manajemen



Idarni Harefa, S.E., M.E.

NIDN. 01128129102

Gunungsitoli, Mei 2025

Dosen Pembimbing

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

NIDN. 0116047202



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

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

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Kamis tanggal Lima bulan Juni tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : JOHANNES CALVIN WARUWU
NIM : 2321199
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 13. 00 wib-selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Aferiaman Telaumbanua, SE.,MM
(Pembimbing)
2. Yupiter Mendrofa, SE.,MM
(Penelaah)

1.

2.

Tanda Tangan

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Aferiaman Telaumbanua, SE.,MM (Pembimbing)	75
2. Yupiter Mendrofa, SE.,MM (Penelaah)	70
Total Nilai	145

Rata-rata nilai adalah: 72.5

Gunungsitoli, 5 Juni 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,

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





**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

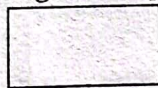
Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
menerangkan bahwa :

Nama	: JOHANNES CALVIN WARUWU
NIM	: 2321199
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli

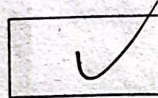
Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

hari / tanggal	: Kamis, 5 Juni 2025
Pukul	: 13.00 wib-selesai
tempat	: Ruang 11

Dengan hasil penilaian :



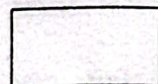
Rancangan penelitian telah cukup baik dan lengkap sehingga telah dapat dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(90-100)



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, 5 Juni 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,

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

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 : JOHANNES CALVIN WARUWU

NIM : 2321199

Judul Penelitian : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1.		↓
2.		Penyempurnaan permasalahan penelitian ✓
3.		Perbaikan rumusan masalah, tipe penelitian dan kegunaan hasil penelitian.
4.		Perbaikan lampiran Bms II (lampiran pustaka). Buat daya baik sesuai dgn judul.
5.		Buat tabel hasil survei kepuasan pelanggan.
6.		Perbaikan daftar lampiran lampiran.
7.		Perbaikan sistematika penulisan Bab III.
8.		Perbaikan Variabel penelitian.
9.		Perbaikan Definisi Istilah.
10.		Penyempurnaan ringkasan.

11. Perbaikan foto penelitian.

12. Baca ulang penelitian.

Gunungsitoli, 5 Juni 2025

Dosen Penelaah,

Yupiter Mendrofa, SE.,MM
NIDN. 0112078103

LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

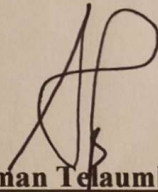
Rancangan penelitian yang diajukan oleh :

Nama : **Johannes Calvin Waruwu**
NIM : 2321199
Program : Sarjana (S-1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Rancangan : **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Kepuasan Pelanggan PT. Telkom (PERSERO)
Gunungsitoli**

Telah diseminarkan dan disetujui untuk diteliti.

Gunungsitoli, Juli 2025

Dosen Pembimbing,



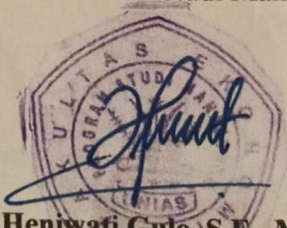
Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M.
NIDN. 0116047202

Dosen Penelaah,



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

Ketua Prodi Studi Manajemen,



Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUPTK. 2839774675230262



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Iir, Kec. Gunungaitoli, Kota Gunungaitoli
Homepage: <https://fs.unias.ac.id> email: fs@unias.ac.id

26 Juli 2025

Nomor : 1039/UN11/PN.01.02/2025

Lampiran : 1 (set)

Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan PT. Telkom (Persero) Gunungaitoli
di
Tempat

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

Nama : **Johannes Calvin Waruwu**
NIM : 2321199
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)
Judul Skripsi : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
PT. Telkom (Persero) Gunungaitoli
Lokasi Penelitian : PT. Telkom (Persero) Gunungaitoli
Jadwal Penelitian : 26 Juli 2025 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.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Samiati 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 (**Johannes Calvin Waruwu**)
 6. Arsip

SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN

Nama Tempat Penelitian : PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM)
GUNUNGSITOLI

Alamat Tempat Penelitian : Jl.Moh.Hatta, Kel, Pasar Kec.Gunugsitoli, Nias, Sumatera Utara

Saya yang bertanda tangan dibawah ini atas nama :

Nama : Johan Jonathan Putera Telaumbanua

Jabatan : TL Operation NIAS (Telkom)

Dengan ini, kami sebagai TL Operation NIAS.memberikan persetujuan kepada

Nama : Johannes Calvin Waruwu

Nim : 2321199

Fakultas : Ekonomi

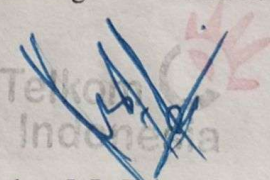
Program Studi : Manajemen

Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)

Dengan ini kami memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian guna melengkapi data skripsi dalam rangka penyelesaian tugas akhir pada program Studi Manajemen Universitas Nias, yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli, dari tanggal 26 Juli 2025 sampai selesai.

Demikian Surat Izin Penelitian ini disampaikan, atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Gunungsitoli 26 Juli 2025


Johan J. P. Telaumbanua
NIP. 18950076

Gunungsitoli 23 September 2025

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nias
Di
Tempat

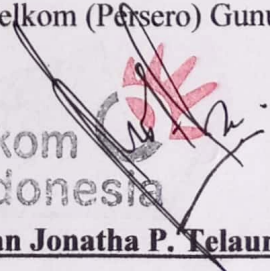
Sehubungan dengan surat Plt Kepala LPPM Universitas tanggal 26 Juli 2025 perihal permohonan izin pelaksanaan penelitian, yang dilaksanakan oleh :

Nama : Johannes Calvin Waruwu
Nim : 2321199
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)

Telah menyelesaikan penelitian Di PT. Telkom (Persero) Kota Gunungsitoli yang di mulai sejak tanggal 26 Juli 2025 s/d selesai dengan judul **Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Team Leader (TL) Operasional
PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli,


Telkom
Indonesia

Johan Jonatha P. Telaumbanua

NIM :

2321199

NAMA MAHASISWA :

JOHANNES CALVIN WARUWU

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOYANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PT.TELKOM (PERSERO) GUNUNGSITOLI

LOKUS :

PT.Telkom (persero) Gunungsitoli

Dosen Pembimbing :

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

Konsentrasi :

Pemasaran

Tema :

PERILAKU KONSUMEN

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	bab IV 24 Aug 2025 19:03:48	HASIL DAN PEMBAHASAN File Skripsi	sesuaikan dengan rumusan dan tujuan penelitianmu 25 Aug 2025 13:44:32
2	bab IV 27 Aug 2025 16:32:49	Revisi BAB IV File Skripsi	perbaiki sesuai koreksi !! File Skripsi 31 Aug 2025 22:15:30
3	bab IV 03 Sep 2025 21:26:23	Hasil Dan Pembahasan File Skripsi	ok, silahkan lanjutkan ke bab berikutnya(ctt; rapihkan ketikan saudara perhatikan jarak spasi antar kalimat, sub judul bahasan dengan alinea awal)

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
			05 Sep 2025 08:26:44
4	bab v 05 Sep 2025 09:59:54	Simpulan Dan Saran File Skripsi	Perbaiki kesimpulan saudara sesuaikan dengan rumusan masalah dan jumlah poin saran menyesuaikan dengan jumlah poin kesimpulan (lihat catatan pada file revisi) File Skripsi 06 Sep 2025 15:56:00
5	BAB V 07 Sep 2025 21:36:58	Simpulan Dan Saran File Skripsi	perbaiki/ sederhanakan lagi, tidak perlu bertele-tele, malas bacanya 07 Sep 2025 22:03:15
6	BAB V 08 Sep 2025 10:06:20	Simpulan Dan Saran File Skripsi	temui saya untuk bimbingan luring 08 Sep 2025 12:32:32
7	BAB V 09 Sep 2025 14:14:33	Simpulan dan saran File Skripsi	ok, silahkan ke tahapan selanjutnya 10 Sep 2025 09:39:25

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



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

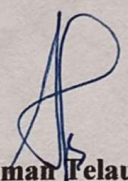
Rektorat : Pancasila No. 10 Gunungsitoli +626392620815 Nias 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli oleh JOHANNES CALVIN WARUWU NIM 2321199 Program Studi S1 Manajemen, telah dikoreksi dan di revisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, September 2025

Dosen Pembimbing,


Aferiaman Telaumbanua, S.E., M.M

NIDNS. 0116047202



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

SURAT KETERANGAN

Nomor : 674/UN06.01/TU.01.20/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Yupiter Mendrofa, S.E., M.M.**
NIDN : 0112078103
Pangkat/Golongan : Penata Tk.I / III/d
Jabatan : Plh. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Nias

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **Johannes Calvin Waruwu**
NIM : 2321199
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PT. TELKOM (PERSERO) GUNUNGSITOLI

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di atas melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 21% dan tingkat *Artificial Intelligence* (AI) 0%, sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi.

Gunungsitoli, 15 September 2025

Plh. Kepala LPPM Universitas Nias



Yupiter Mendrofa, S.E., M.M.

NIDN. 0112078103

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen
2. Mahasiswa an. **Johannes Calvin Waruwu.**



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

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

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No: 1276/UM.11.02/PP.09.01/2025

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

Nama : **JOHANNES CALVIN WARUWU**

NIM : 2321199

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Kepuasan Pelanggan PT.Telkom (Persero)
Gunungsitoli

Bahwa yang bersangkutan Lulus semua Mata Kuliah di Program Studi S1
Manajemen , kecuali Mata Kuliah Penulisan Tugas Akhir. Untuk itu,
dimohon untuk kiranya diterbitkan Transkrip Nilai kepada yang
bersangkutan. Atas kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Gunungsitoli, 25 September 2025

Ketua Program Studi Manajemen

HENI WATI GULO, S.E., ME.

NUPTK.2839774675230262



**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

Gunungsitoli, 28 September 2025

Hal : **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 : **Johannes Calvin Waruwu**
NIM : 2321199
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

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

1. Surat permohonan ujian skripsi
2. Surat Kesiediaan Menghadiri Ujian Skripsi
3. Bukti skripsi telah melewati cek *plagiat* dari LPPM
4. Menggandakan *hardcopy* skripsi yang telah di jilid sebanyak 3 (tiga) rangkap
5. Riwayat bimbingan skripsi di simat dari dosen pembimbing
6. Menunjukkan KRS/KHS asli semester 1 sampai terakhir
7. Fotokopi KHS terakhir
8. Transkrip nilai sementara dari SIMAT
9. Slip pembayaran uang kuliah terakhir
10. Map merah 3 buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya/
Pemohon,

Johannes Calvin Waruwu
NIM 2321011

Tembusan disampaikan kepada
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

KESEDIAAN MENGHADIRI UJIAN SKRIPSI

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias

Nama : Johannes Calvin Waruwu

Nim : 2321199

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Telkom
(Persero) Gunungsitoli

Waktu pelaksanaan

Hari/Tanggal :

Pukul :

Tempat : Fakultas Ekonomi

Dengan ini menyatakan **Kesediaan /ketidaksediaan** menghadiri sidang skripsi pada waktu yang telah ditetapkan.

Gunungsitoli, September 2025

Tanda Tangan,

Johannes Calvin Waruwu
NIM. 2321199



**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

29 September 2025

Nomor : 1284/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **JOHANNES CALVIN WARUWU**

Kepada Yth.

- | | |
|----------------------------------|------------|
| 1. Yupiter Mendrofa, SE.,MM | Penguji I |
| 2. Tiarni Duha, SE.,MM | Penguji II |
| 3. Aferiaman Telaumbanua, SE.,MM | Pembimbing |

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **JOHANNES CALVIN WARUWU**
NIM : 2321199
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli

diharapkan kehadiran Bapak/ibu pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

hari/tanggal : Selasa, 30 September 2025
pukul : 13.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang 7

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



Kaprodi Manajemen

Heniwati Gulo, S.E., M.E
NUPTK. 2839774675230262

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. 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 Tiga Puluh September tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

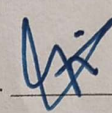
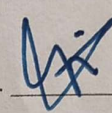
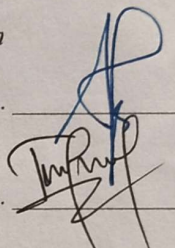
N a m a : JOHANNES CALVIN WARUWU
NIM : 2321199
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Telkom (Persero) Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 13.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Aferiaman Telaumbanua, SE.,MM
2. Yupiter Mendrofa, SE.,MM
3. Tiarni Duha, SE.,MM

TandaTangan

1. 
2. 
3. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Aferiaman Telaumbanua, SE.,MM	95
2. Yupiter Mendrofa, SE.,MM	88
3. Tiarni Duha, SE.,MM	89
Total Nilai	270

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah... 90.....

(Sembilan puluh)

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

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, 30 September 2025
Ketua Program Studi


Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUPTK. 2839774675230262



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 : JOHANNES CALVIN WARUWU

NIM : 2321199

Judul Penelitian : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT.
Telkom (Persero) Gunungsitoli

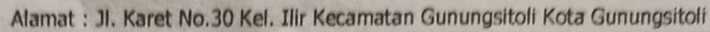
2. Materi Perbaikan

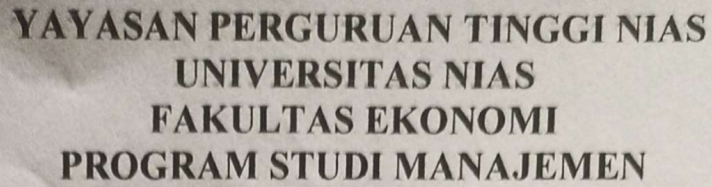
NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1.		Sempurnakan kata penditikan.
2.		Sempurnakan Analisis pembahasan.
3.		Sempurnakan kesimpulan dan saran.
4.		Perbaiki Daftar pustaka.
5.		Sempurnakan kata penutup.

Gunungsitoli, 30 September 2025

Dosen Penguji I

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





BIODATA PENULIS



Johannes Calvin Waruwu adalah nama penulis skripsi ini, lahir di Desa Hilimbowo Siwalawa, Kecamatan Lolowa'u, Kabupaten Nias Selatan, Provinsi Sumatera Utara, pada 11 September 2003. Ia anak Tunggal dari Ayah Umunia Waruwu S.PAK (alm) dan Ibu Rodeni Halawa. Pendidikan Formal penulis di mulai dari pendidikan dasar di selesaikan di SD Negeri 071201 Lolowa'u (Tahun 2009 – 2015), kemudian dilanjutkan ke SMP Negeri 1 Lolowa'u (Tahun 2015 – 2018), dan SMK Negeri 1 Lolowau (Tahun 2018 – 2021). Pada tahun 2021, penulis melanjutkan Studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Nasional (STIE PEMBNAS), yang sekarang telah menjadi Universitas Nias, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen,

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu, pada tahun 2025 penulis melaksanakan penelitian dan menyusun karya ilmiah. Berkat kasih dan karunia Tuhan, pada tanggal 30 September 2025 penulis berhasil mempertahankan skripsinya di hadapan Dosen Penguji dengan hasil yang memuaskan dinyatakan **“LULUS” dengan predikat A**, dan resmi memperoleh **Sarjana Ekonomi (S.E)**.

Selama menempuh pendidikan di Universitas Nias, penulis banyak mendapatkan pengalaman serta pembelajaran berharga, baik dari sisi akademis maupun non-akademis. Pengalaman tersebut diharapkan dapat menjadi bekal berharga untuk melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi serta menapaki karier di masa mendatang