



Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian

Identitas Responden

I. Isilah jawaban yang sesuai dengan identitas Anda

1. Nama Lengkap
2. Jenis Kelamin Anda
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Apakah Pernah Menggunakan JNE?
 - Ya
 - Tidak
4. Berapakah Usia Anda?
 - 17 tahun – 25 tahun
 - 26 tahun – 35 tahun
 - 36 tahun – 45 tahun
 - > 45 tahun.
5. Pekerjaan
 - Mahasiswa/Pelajar
 - Wiraswasta
 - PNS
 - Lainnya.....
6. Domisili
 - Pondok Aren
 - Ciputat timur
 - Ciputat
 - Pamulang
 - Serpong
 - Serpong Utara
 - Setu
7. Pendapatan Perbulan
 - ≤ Rp1.000.000,00
 - > Rp1.000.000,00 – Rp 5.000.000,00
 - Rp5.000.000,00 – Rp 10.000.000,00

➤ d. > Rp10.000.000,00

8. Seberapa Sering Anda Menggunakan JNE dalam satu bulan

➤ 1-2 kali

➤ 3-5 kali

➤ 6-10 kali

➤ Lebih dari 10 kali

II. Berikan tanggapan anda dengan memberikan tanda silang (v) pada skala yang telah tersedia

Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju	1

Inovasi Layanan (X1)

Pernyataan	Skor Persepsi			
	STS	TS	S	SS
Adanya layanan baru yang kreatif dan inovatif.				
1. JNE menyediakan layanan baru yang kreatif dan inovatif				
Terdapat pilihan atau opsi layanan yang fleksibel				
2. JNE memiliki opsi layanan yang fleksibel				
Menciptakan konsep layanan yang berbeda dibandingkan dengan layanan yang sudah ada sebelumnya				
3. JNE menciptakan konsep layanan yang berbeda dari layanan yang sudah ada sebelumnya.				
Adanya pengalaman berbeda yang dirasakan pelanggan dibandingkan dengan layanan yang sudah ada sebelumnya				
4. JNE memberikan pengalaman yang berbeda dibandingkan dengan layanan yang sudah ada sebelumnya				

Secara keseluruhan layanan yang dimiliki berbeda dibandingkan perusahaan lain

5. Secara keseluruhan, layanan yang dimiliki JNE berbeda dengan perusahaan jasa ekspedisi lain.

Kualitas Layanan

Pernyataan	Skor Persepsi			
	STS	TS	S	SS
Bukti Fisik (Tangibles)				
6. JNE memiliki website untuk mempermudah konsumen mengakses informasi tentang pengiriman				
Empati (Empathy)				
7. JNE dapat menangani keluhan pelanggan dengan baik				
Cepat Tanggap (Responsiveness)				
8. JNE cepat tanggap dalam mengatasi masalah barang yang hilang, rusak, atau bermasalah selama pengiriman.				
Kehandalan (Reliability)				
9. JNE memiliki jangkauan pengiriman yang luas				
Kepastian (Assurance)				
10. JNE memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang yang dikirim				

Loyalitas Pelanggan (Y)

Pernyataan	Skor Persepsi			
	STS	TS	S	SS
Melakukan pembelian dan penggunaan layanan kembali				
11. Saya selalu menggunakan jasa pengiriman JNE				
Merekomendasikan perusahaan kepada orang terdekatnya				
12. Saya merekomendasikan jasa JNE kepada keluarga dan kerabat				
Menjadikan perusahaan sebagai pilihan utama				
13. Saya sebagai pelanggan tidak akan menggunakan jasa pengiriman barang lain selain JNE				
Menyampaikan hal-hal positif tentang perusahaan				
14. Saya sering menyampaikan hal-hal positif tentang JNE kepada orang lain.				

Kepuasan Pelanggan (Z)

Pernyataan	Skor Persepsi			
	STS	TS	S	SS
Akses yang setara terhadap layanan				
15. JNE memberikan pelayanan yang setara kepada setiap pelanggannya				
Kesesuaian lokasi pembayaran				
16. JNE memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran.				
Kesigapan petugas didalam memberikan pelayanan				

17. JNE memiliki karyawan yang sigap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.				
Penyelesaian keluhan pelanggan oleh Perusahaan				
18. JNE dapat merespon keluhan pelanggan dengan baik.				
Perhatian petugas layanan.				
19. JNE memiliki karyawan yang memberikan perhatian yang baik kepada pelanggannya.				
Konsistensi antara tarif layanan dan yang dikenakan kepada konsumen.				
20. JNE memiliki Tarif yang sesuai dengan jasa yang diberikan				



Lampiran 1. 2 Data Kuesioner Variabel Inovasi Layanan

IL1	IL2	IL3	IL4	IL5
2	3	2	2	2
4	4	4	4	3
3	3	2	2	2
4	4	3	3	4
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
4	3	3	2	2
2	4	2	4	2
3	4	3	3	4
3	4	3	3	3
2	3	2	2	2
3	3	2	2	3
3	3	2	2	2
3	4	3	3	2
2	2	3	3	3
3	3	3	4	3
3	3	3	3	2
4	3	4	4	3
3	3	3	4	3
3	4	3	3	4
3	4	4	3	4
3	3	4	4	3
4	3	3	4	4
2	3	3	3	3
4	4	3	3	3
2	2	2	2	1
3	3	3	3	4
4	4	3	3	3
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
4	3	4	3	3
4	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	2	2	2
3	3	2	2	2
1	1	1	1	1
4	4	4	4	4
3	2	2	2	2
1	1	2	2	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	3

4	3	2	3	3
2	2	2	2	2
4	3	3	3	3
2	3	3	3	2
4	3	4	3	3
4	4	3	3	4
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
3	4	3	3	4
3	4	3	3	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	4	4	3	2
3	3	3	3	3
3	3	3	2	2
3	3	3	3	3
4	4	4	4	3
3	3	2	2	2
4	4	4	3	3
3	3	2	3	2
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	3
3	3	3	3	3
4	3	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	4	2
4	4	3	3	3
4	4	4	4	4
3	4	3	3	3
3	3	3	3	2
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	4	3	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	4	4	3
3	4	3	3	3
3	3	3	3	4
3	3	4	3	3
4	4	3	3	4

3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	4	2	3	4
3	3	3	2	3
3	3	3	3	3
1	1	1	1	1
4	4	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	3	4
3	4	3	3	3
3	4	1	1	2
2	2	2	3	3
3	3	3	3	4
3	4	3	3	3
3	4	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	3	3
3	3	3	2	2
2	4	2	2	4
4	3	3	3	3
4	4	2	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	2	2
3	3	3	3	3
4	4	4	4	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	2	3
3	2	1	1	3
4	4	4	3	3
4	3	3	3	3
3	3	2	3	2
3	3	2	1	2

3	3	3	3	3
2	2	3	2	2
1	1	2	2	1
3	4	3	3	3
4	4	4	2	3
3	4	3	3	3
3	3	2	2	2
4	4	4	4	4
4	4	4	4	3
4	3	4	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	3	3	3
3	2	2	2	3
4	4	4	4	4
1	4	3	4	3
3	3	3	2	2
2	1	2	3	1
3	4	3	4	3
3	4	4	3	3
3	3	2	2	2
3	3	3	4	4
3	4	2	2	2
3	3	3	3	3
2	3	2	1	2
3	3	3	3	2
4	4	4	4	4
4	3	3	4	2
3	3	3	3	2
3	4	3	3	2

Lampiran 1. 3 Data Kuesioner Kualitas Layanan (X2)

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5
3	2	2	4	3
4	3	3	4	4
3	3	2	4	3
4	4	4	4	3
4	4	3	4	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	2
4	4	4	4	4
4	4	4	4	3
3	2	4	4	3
4	3	3	4	3
3	3	3	3	3
4	3	3	4	4
2	3	4	4	3
3	2	3	3	4
4	3	3	4	3
3	4	3	3	4
4	4	3	4	4
3	3	3	4	3
4	4	3	4	3
3	3	3	4	4
4	4	3	4	3
3	2	3	4	2
4	4	3	3	3
2	3	3	2	2
3	3	2	4	3
3	3	3	4	3
2	3	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	2	2	4	3
2	3	2	2	3
3	3	3	3	3
3	3	2	3	2
1	1	1	1	1
4	3	3	4	4
3	3	2	3	3
3	4	4	4	2
3	3	3	3	3
1	3	4	2	3
4	3	4	3	4

2	2	2	2	2
4	3	3	4	3
3	3	3	4	4
3	3	2	4	2
4	4	3	4	4
3	4	4	3	4
3	3	3	3	3
3	2	2	4	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
4	3	3	4	3
4	4	3	4	3
3	4	3	4	3
3	3	2	3	3
3	3	3	4	1
3	2	2	3	3
4	4	4	4	4
4	3	3	3	3
4	3	3	4	3
4	3	3	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	3	2	4	2
3	3	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	3	4	3
4	3	3	3	3
3	3	3	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	4	3	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	4	3
3	4	3	3	3
3	3	4	3	4
2	3	3	3	3
4	4	4	4	3
4	3	4	3	4
3	3	3	4	3

4	4	4	4	4
3	3	4	4	3
3	3	3	4	3
4	3	3	3	4
1	1	1	1	1
4	3	3	4	4
3	3	3	3	3
3	4	4	4	4
3	3	3	4	2
3	1	1	2	1
2	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	3	4	4	3
3	3	3	4	3
4	3	3	4	4
4	3	3	4	3
4	3	3	4	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	3	2	4	3
4	2	3	4	3
4	4	3	4	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	4	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	3
4	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
1	4	4	4	4
2	3	2	3	2
3	3	3	3	3
3	3	3	4	3
4	3	3	3	3
4	3	2	3	2
4	4	3	4	4
4	4	3	4	4
4	3	3	3	4
3	3	3	3	3
3	3	2	3	3
3	3	3	4	3
3	3	3	3	3

3	3	3	4	2
1	1	2	1	2
3	3	3	3	3
4	3	3	4	3
4	3	3	4	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	3	3	4	4
3	2	3	3	3
3	3	3	4	3
4	2	2	4	2
4	3	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	3	2	4	2
3	3	3	3	3
2	3	4	1	2
3	3	4	3	4
4	2	1	4	2
3	3	2	3	3
3	4	4	4	3
4	4	4	3	4
3	3	3	3	3
3	2	2	4	3
3	3	3	4	3
4	4	1	4	4
3	2	3	3	3
2	3	3	3	3
4	3	3	4	3

Lampiran 1. 4 Data Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

LP1	LP2	LP3	LP4
3	3	2	2
4	4	4	4
2	2	2	2
3	4	3	3
3	3	2	3
3	3	3	3
3	3	1	3
2	3	1	4
3	3	3	4
3	3	3	3
1	3	2	3
1	2	1	3
3	3	2	3
4	4	3	3
4	4	3	2
2	3	2	3
4	3	2	3
4	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	4
4	4	4	3
4	3	3	3
3	4	3	3
1	3	2	2
3	3	2	3
3	3	3	3
3	3	2	2
3	3	3	3
3	4	2	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	2	3
3	3	2	3
3	3	2	2
3	3	2	2
1	1	1	1
4	4	4	3
2	2	2	2
1	3	2	2
3	3	3	3
3	3	3	2
3	3	1	2

2	2	2	2
3	3	2	3
3	3	2	2
4	4	3	3
3	3	1	3
3	4	1	3
3	3	2	3
4	4	2	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	4	3	3
4	4	4	4
3	3	2	3
3	3	3	3
4	3	3	2
2	2	2	2
2	3	2	2
2	3	2	2
2	3	2	3
3	3	2	3
4	4	3	3
3	3	2	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	2	4
2	3	2	3
4	4	4	4
3	3	3	4
2	3	2	3
3	3	3	3
4	4	4	4
2	3	2	3
2	3	2	2
2	3	2	2
3	3	3	3
2	4	3	3
2	3	2	3
3	3	2	3
3	4	2	3
3	3	4	3
3	3	4	4
3	3	3	3
4	4	3	4
3	3	3	3
4	4	3	3

1	2	2	3
3	3	1	3
3	3	2	3
1	1	1	1
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
2	3	2	3
4	3	1	1
4	3	1	3
3	3	3	3
4	3	3	4
3	3	2	2
3	3	3	3
3	3	2	2
3	4	3	3
3	4	3	4
3	3	3	3
2	3	2	3
3	3	2	2
3	2	2	3
2	3	2	3
2	3	2	2
4	4	4	4
3	3	2	3
3	3	3	3
4	4	3	3
4	4	1	4
4	4	2	4
4	4	2	4
3	2	2	2
2	2	2	2
2	2	1	2
4	4	3	3
3	3	3	2
2	3	2	2
3	2	3	2
4	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	2	2
3	3	2	3
3	3	3	3
4	3	2	2
1	2	1	2

3	3	3	3
1	3	1	2
3	3	3	3
2	2	2	3
3	3	2	4
3	4	2	3
3	3	2	3
2	2	2	3
3	3	1	3
2	2	2	2
4	4	4	4
3	3	1	2
4	4	4	4
1	4	3	2
2	2	2	3
2	2	3	2
4	4	4	3
3	2	2	2
2	3	1	3
3	3	3	3
2	4	2	4
2	2	2	3
2	2	2	3
4	3	2	3
3	4	4	4
2	3	3	3
2	3	3	3
3	3	2	4

Lampiran 1. 5 Kepuasan Pelanggan (Z)


KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
3	3	4	3	3
4	3	4	3	3
3	3	2	2	2
4	4	4	3	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	4	4
3	4	3	3	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	4	3
2	4	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	3
2	1	2	1	4
3	3	3	3	3
4	4	4	3	3
4	3	3	4	4
3	4	4	3	4
3	3	4	3	4
4	4	3	4	3
4	3	3	3	4
4	4	3	3	4
2	4	4	3	3
4	4	4	4	4
2	2	3	3	3
3	4	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	3	4	3
4	4	4	4	4
3	3	4	4	3
3	3	4	3	3
3	3	3	2	2
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
1	1	1	1	1
3	3	4	4	4
3	3	3	3	3
1	1	4	3	3
3	3	3	3	3

4	3	3	2	4
3	3	3	4	3
2	2	2	2	2
3	3	4	2	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	3
3	3	4	4	3
3	3	3	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	4	3	4
4	3	3	4	3
4	4	4	4	4
3	4	3	3	3
4	4	4	3	3
4	4	4	3	3
2	3	2	2	3
3	3	3	2	2
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	2	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	4	3	3	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	2	3	3	4
3	3	4	4	3
3	4	3	3	4

3	3	3	3	3
4	4	4	4	3
3	3	3	3	3
4	3	3	4	4
3	3	3	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
1	1	1	1	2
4	4	4	3	3
4	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	2	3	3	3
2	4	4	1	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	3	3
3	3	3	3	3
3	4	4	3	3
4	4	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	4	4
3	3	3	3	3
3	4	3	3	3
3	4	2	3	2
3	3	3	3	2
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	4	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	4	4	4	4
3	3	2	2	2
3	3	3	3	3
4	4	3	3	3
3	3	2	3	2
2	3	2	3	3
4	3	4	3	3
4	4	3	3	3
3	4	4	4	4

3	3	3	3	3
3	3	4	3	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	4	3
1	2	1	2	2
3	3	3	3	3
3	3	3	2	2
3	4	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	2	2	2
4	4	4	3	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	4	4	1
3	4	3	2	3
1	2	3	2	4
3	4	4	3	3
3	3	3	1	1
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	3	4	4	4
2	3	3	3	3
3	3	2	1	2
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
2	3	2	2	3
3	3	3	3	3
3	4	3	3	3

Lampiran 1. 6 Formulir Pengajuan Skripsi/TA

	FORMULIR PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI/TA	SPT-I/04/SOP-06/F-01
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Nurtiyannah

Prodi/NIM : Manajemen / 2019021318

Judul Skripsi/TA : Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna JNE Di Tangerang Selatan)

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.
: 2.


Dosen Penguji : 1. Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA. JAD :
: 2. Dr. Edi Purwanto. S.E., M.M., M.M.T., M.H., M.MIS., M.TH. JAD :
: 3. JAD :

Jadwal Sidang : Tempat : Hari/Tanggal:


Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	V	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	V	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	V	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	V	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	V	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	V	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	V	











Tangerang Selatan, 09 Desember 2024


Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
			
Mahasiswa (Nurtiyannah)	Dosen Pembimbing (Dr. Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.)	Koordinator Skripsi/TA (Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.)	Kaprosdi (Dr. Dede Sulaeman, S.E., M.M., CMA.)

Lampiran 1. 7 Formulir Pembimbingan Skripsi/TA

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-03
		<small>Surabaya, 10 Oktober 2024</small>

Nama Mahasiswa : Nurtiyannah
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021318
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Inovasi Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Pada Pengguna Layanan Ekspedisi JNE Di Jabodetabek)

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing
1	02 September 2024	Penentuan judul skripsi dan bimbingan penyusunan Bab I		
2	09 September 2024	Bimbingan Bab I		
3	23 September 2024	Bimbingan Bab I sd Bab III dan Kuesioner		
4	30 September 2024	Bimbingan Revisi Bab I sd Bab III dan Kuesioner		
5	10 Oktober 2024	Bimbingan Revisi Bab I Sd Bab III		
6				
7				
8				

	FORMULIR PEMBIMBINGAN SKRIPSI/TA	SPT-1/03/SOP-28/F-03


Nama Mahasiswa : Nurtiyannah
 Prodi/NIM : Manajemen/2019021318
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna JNE Di Tangerang Selatan)

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing
1	25/11/24	Bimbingan Hasil Smart PLS		
2	02/12/24	Bimbingan Bab 4 dan Bab 5		
3	03/12/24	Bimbingan Revisi Bab 4 dan 5		
4	09/12/24	Bimbingan Bab 1 Sampai Bab 5		
5				
6				
7				
8				

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

Mahasiswa (Nurtiyannah)	Dosen Pembimbing (Dr.Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.)	

Lampiran 1. 8 Formulir Persetujuan Penulisan Skripsi/TA


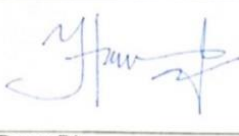

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR PENGAJUAN SKRIPSI/TA	SPT-03/SOP-28/F-01

Nama Mahasiswa : Nurtiyannah
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021318
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Inovasi Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Pada Pengguna Layanan Ekspedisi JNE di Jabodetabek)
 (disusun dalam kalimat singkat, padat, jelas dan menarik minat pembaca)

Telah memenuhi syarat pengajuan Skripsi/TA (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	Jumlah sks lulus (sesuai ketentuan Prodi)	v	
2	Mata kuliah prasyarat (sesuai ketentuan Prodi)	v	
3	IPK minimal 2,00	v	
4	Tidak sedang terkena sanksi akademik/sanksi lainnya	v	
5	Poin JSDP (sesuai ketentuan Prodi)	v	
6	Mengumpulkan Proposal Skripsi (sesuai ketentuan Prodi)	v	
7	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	v	


Tangerang Selatan, 30 September 2024

Mengajukan,	Menyetujui,	Mengetahui,
		
Mahasiswa (Nurtiyannah)	Dosen PA (Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA)	Kaprodi (Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA)

Formulir dibuat rangkap 2 (dua): Asli : untuk prodi, Copy 1 : untuk mahasiswa

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-745555

Lampiran 1. 9 Formulir Pengajuan Penulisan Skripsi/TA

	FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI/TA	SPT-I/03/SOP-28/F-02
		No. Revisi




Nama Mahasiswa : Nurriyannah
 Prodi/NIM : Manajemen / 2019021318
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna JNE di Tangerang Selatan)

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.


Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Mohamad Trio Febriyanto, S.E., M.M., Ph.D.	1012029102	Lektor
2			

Tangerang Selatan, 31 Oktober 2024

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,	
			
Koordinator Skripsi/TA (Yusuf Iskandar, S.St., M.M.)	Kaprodi (Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.)	Dosen Pembimbing 1 (Mohamad Trio Febriyanto, S.E., M.M., Ph.D.)	Dosen Pembimbing 2

Lampiran 1. 10 Formulir Revisi Skripsi/ TA (Pembimbing)

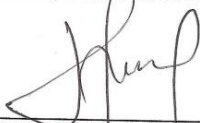
	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Nurtiyannah
 Program Studi/NIM : Manajemen / 2019021318
 Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna JNE Di Tangerang Selatan)
 Jadwal Sidang : Jam 09.00 – 10.00, Hari Senin, 23 Desember 2024
 Dosen Pembimbing : Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

- Perbaiki Penulisan sesuai buku pedoman (spasi, margin dll) ✓
 - Perbaiki Struktur saran penyaji ✓


Tangerang Selatan, 28 Desember 2024


 Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.

*Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

Lampiran 1. 11 Formulir Revisi Skripsi/ TA (Penguji 1)

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Nurtiyannah
Program Studi/NIM : Manajemen / 2019021318
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna JNE Di Tangerang Selatan)
Jadwal Sidang : Jam 09.00 – 10.00, Hari Senin, 23 Desember 2024
Dosen Penguji 1 : Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Perbaiki kerapian tulisan demi awal skripsi akhir.
- 2) Perbaiki cara penulisan sitasi.
- 3) Perbaiki tampilan tabel.
- 4) Rumusan masalah harus ditata (can) setelah narasi latar belakang.
- 5) Daftar pustaka dirapikan (rata kanan)
- 6) Narasi latar belakang penelitian harus berisi argumentasi tentang mengapa penelitian ini penting dilakukan: masalah yg terjadi di lapangan (phenomena), model penelitian, teori per variabel, gap research, tujuan penelitian.

Tangerang Selatan, 23/12/2024




Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA

*Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

Lampiran 1. 12 Formulir Revisi Skripsi/ TA (Penguji 2)

 Universitas Pembangunan Jaya	FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA	SPT-I/04/SOP-06/F-05
		No. Revisi

Nama Mahasiswa : Nurtiyannah
Program Studi/NIM : Manajemen / 2019021318
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna JNE Di Tangerang Selatan)
Jadwal Sidang : Jam 09.00 – 10.00, Hari Senin, 23 Desember 2024
Dosen Penguji 2 : Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.M.T., M.H., M.MIS.,

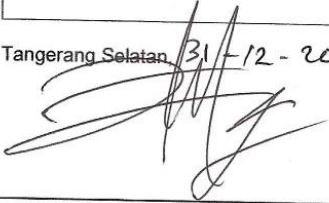
Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

— perbaiki sistem mendefinisikan ke- beberapa referensi

— Tambahkan argumen / perbandingan basis hipotesis atau dan pembahasan minimal 60 referensi.

— dicek kembali Gambar 4.1 adalah Gambar dan outer atau inner model.

Tangerang Selatan, 31-12-2024


Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.M.T., M.H., M.MIS., M.TH.

*Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555