



LAMPIRAN

Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Muh. Yusril	Owner
2.	Eka Putri	Admin Mass Kurir
3.	Muh. Rizal	Kurir
4.	Irfan Irwan	Kurir
5.	Dimas Saputra	Kurir
6.	Nizar	Kurir
7.	Waldin Jusan	Kurir
8.	Andry Bayu	Kurir
9.	Arif	Kurir
10.	Yerika Salsabila	Pelanggan
11.	Anggi	Pelanggan
12.	Sandra hasim	Pelanggan
13.	Eva Lestari	Pelanggan
14.	Roslina	Pelanggan
15.	Ilham Syamsuddin	Pelanggan
16.	Ahmad	Pelanggan
17.	Ria	Pelanggan
18.	Netta Mini Kusuma	Pelanggan
19.	Juwita	Pelanggan

Pedoman Wawancara

A. Pertanyaan tentang Penelitian untuk Owner

No	Pertanyaan	Kriteria
1.	Mengapa anda membuka bisnis jasa Mass Kurir Kendari ?	Strategi
2.	siapakah target dari bisnis Mass Kurir Kendari ?	Strategi
3.	Bagaimana model strategi bisnis yang di terapkan di Mass Kurir Kendari jika di kaitkan dengan manajemen pelayanan ?	Strategi
4.	Apakah konsumen puas dengan pelayanan yang di berikan di Mass Kurir Kendari ?	Loyalitas
5.	Apakah jumlah pelanggan meningkat setiap bulannya ?	Loyalitas
6.	Apa saja kegiatan promosi Mass Kurir Kendari dalam meningkatkan jumlah pelanggan ?	Strategi
7.	Bagaimana upaya anda agar bisnis anda semakin berkembang dan bertahan dari persaingan dan dapat meningkatkan loyalitas dari pelanggan anda ?	Strategi
8.	Bagaimana perkembangan usaha anda dari awal berdiri hingga sekarang ?	Strategi
9.	Apa yang membedakan Mass Kurir Kendari dengan jasa kurir lainnya ?	Strategi

B. Pertanyaan tentang penelitian untuk pelanggan

No	Pertanyaan	Kriteria
1.	Dari mana anda mengetahui jasa Mass Kurir Kendari ?	Loyalitas
2.	Sudah berapa lama anda menggunakan jasa Mass Kurir Kendari ?	Loyalitas
3.	Apa yang menjadi alasan anda untuk selalu menggunakan jasa Mass Kurir Kendari ?	Loyalitas
4.	Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan Mass Kurir Kendari ?	Loyalitas
5.	Bagaimana menurut anda mengenai harga yang di tetapkan untuk menggunakan jasa Mass Kurir Kendari ?	Loyalitas
6.	Apakah anda selalu puas dengan pelayanan Mass Kurir Kendari ?	Loyalitas



C. Pertanyaan tentang penelitian untuk karyawan

No	Pertanyaan	kriteria
1.	Menurut anda apakah pelayanan yang anda berikan sudah maksimal ?	Strategi
2.	Seperti apakah respon yang di berikan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan ?	Pelanggan
3.	Apakah pelanggan pernah memberikan kritik mengenai pelayanan yang anda berikan ?	Pelanggan
4.	Apakah pelanggan pernah memberikan saran mengenai pelayanan yang anda berikan ?	Pelanggan
5.	Apa yang anda lakukan ketika mendapatkan masalah di lapangan ?	Strategi
6.	Menurut anda apa yang menjadi faktor pelanggan menggunakan jasa Mass kurir secara berulang ?	Loyalitas
7.	Apakah pelanggan selalu puas dengan pelayanan yang anda berikan ?	Loyalitas

Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan pengguna jasa Mass Kurir Kendari



Motor kurir yang akan mengantarkan barang



Wawancara dengan pemilik toko Kasinta selaku pengguna jasa Mass Kurir

NOTA NO. 10 Paket

BANYAKNYA	NAMA BARANG	HARGA	JUMLAH
	Samping Slip	100	100
	Andromeda	60	60
	Jl Mekar Damai	60	60
	BTR F&I perawai	95	95
	Alolama	75	75
	Pay pass	60	60
	BTN Boulevard	60	60
	Tunggala	60	60
	Kantil	110	110
	Ug tofo 3	95	95
	Usayong	65	65
	Jl Panteng	90	90
Jumlah Rp.			395
Hormat Kami,			395
Tanda Tangan			1.305
1-105			180
ongkir			180

Gambar nota penjemputan barang



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga - Kota Kendari

Telp/Fax (0401) 3193710 E-mail: iainkendari@yahoo.co.id

Website: <http://iainkendari.ac.id>

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal dengan judul “ Analisis Strategi Bisnis Jasa Kurir Dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus MASS Kurir Kendari)”. Atas nama Muh. Reza Juliansyah, Nim. 18050101078, mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam (EI) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing dengan perbaikan dan selanjutnya dapat melaksanakan ujian proposal. Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Dosen Pembimbing I

Dr. Husain Insawan M. Ag
NIP.197308171998031002

Kendari, 1 Maret 2022

Dosen Pembimbing II

Alwahidiah S.Si., M.Sc
NIP.198905232019031010

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga - Kota Kendari
Telp/Fax (0401) 3193710 E-mail: iainkendari@yahoo.co.id
Website: <http://iainkendari.ac.id>

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hasil Penelitian dengan judul “ Analisis Strategi Bisnis Jasa Kurir Dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus MASS Kurir Kendari)”. Atas nama Muh. Reza Juliansyah. Nim. 18050101078 , mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam (EI) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing dengan perbaikan dan selanjutnya dapat melaksanakan ujian Seminar Hasil . Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Dosen Pembimbing I

Dr. Husain Insawan M.Ag
NIP.197308171998031002

Kendari, 21 Juni 2022

Dosen Pembimbing II

Alwahidin S.Si., M.Sc
NIP.198905232019031010



22.07.32



Dokumen Pengesahan Ujian Proposal An. MUH. REZA JULIANSYAH (18050101078)

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sutan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax: (0401) 3193710/ 3193710
email: iaikendari@yahoo.co.id website: http://iaikendari.ac.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Proposal penelitian dengan Judul "Analisis Stretegi bisnis Jasa kurir dalam Menciptakan loyalitas pelanggan (studi kasus mass kurir kendari)" yang ditulis oleh MUH. REZA JULIANSYAH NIM. 18050101078 Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Seminar Proposal yang diselenggarakan pada hari Rabu tanggal 16 Maret 2022 dan dinyatakan telah dapat diterima untuk dilajutkan pada tahap Seminar Hasil.

Dosen Penguji Seminar Proposal

Ketua : **Dr. Husain Insawan M.Ag**

Sekretaris : **Alwahidin S.Si., M.Sc**

Anggota1 : **Dr. La Hadisi S. Ag, M. Pd. I.**



Visi Program Studi Ekonomi Syariah (ESY):

"Menjadi Program Studi Terdepan dalam Pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah Yang Transdisipliner"

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI

2, 10:30 AM



Dokumen Pengesahan Ujian Hasil An. MUH. REZA JULIANSYAH (18050101078)
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
 Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
 email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SEMINAR HASIL

Proposal skripsi dengan Judul "Analisis Stretegi bisnis Jasa kurir dalam Menciptakan loyalitas pelanggan (studi kasus mass kurir kendari)" yang ditulis oleh MUH. REZA JULIANSYAH NIM. 18050101078 Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Seminar Hasil yang diselenggarakan pada hari Kamis tanggal 14 Juli 2022 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk dilanjutkan pada tahap Ujian Skripsi.

Dosen Penguji Seminar Hasil

Ketua : **Dr. Husain Insawan M.Ag**

(.....)

Sekretaris : **Alwahidin S.Si., M.Sc**

(.....)

Anggota1 : **Dr. La Hadisi S. Ag, M. Pd. I,**

(.....)

Anggota2 : **Kiki Novita Sari ME**

(.....)



Visi Program Studi Ekonomi Syariah (ESY) :

"Menjadi Program Studi Terdepan dalam Pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah Yang Transdisipliner"



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Jl. Mayjend S. Parman No. 03 Kendari 93121

Website : balitbang sulawesitenggara prov.go.id Email : badan litbang sultra01@gmail.com

Kendari, 30 Mei 2022

K e p a d a

Nomor : 070/1701/1/√/2022
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : IZIN PENELITIAN.

Yth. Walikota Kendari
Cq. Kepala Badan Kesbang Kota Kendari
Di-
KENDARI

Berdasarkan Surat Dekan FEBI IAIN Kendari Nomor: 222.2/FE/FE/TL.00/04/2022 tanggal, 04 April 2022 perihal tersebut diatas, Mahasiswa dibawah ini;

Nama : MUH. REZA JULIANSYAH
NIM : 18050101078
Prog. Studi : Ekonomi Syariah
Pekerjaan : Mahasiswa
Lokasi Penelitian : Jasa Mass Kurir Kendari

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Sesuai Lokasi diatas, dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

“ANALISIS STRATEGI BISNIS JASA KURIR DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS JASA MASS KURIR KENDARI)”

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 30 Mei 2022 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) examplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat Izin Penelitian dibenkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA
KEPALA BADAN PENELITIAN & PENGEMBANGAN
PROV. SULAWESI TENGGARA



Dra. Hj. ISMA, M.Si
Pembina Utama Madya, Gol. IV/d
Nip. 196603061986032016

T e m b u s a n :

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari;
2. Dekan FEBI IAIN Kendari di Kendari;
3. Ketua Prodi Ekonomi Syariah FEBI IAIN Kendari di Kendari;
4. Pimpinan Jasa Mass Kurir Kendari di Tempat;
5. Mahasiswa yang bersangkutan.

BIOGRAFI PENULIS



1. Identitas Diri

Nama : Muh. Reza Juliansyah
 NIM : 18050101078
 Tempat/Tanggal Lahir : 11 Juli 2000
 Agama : Islam
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Alamat : Jln. D.I Panjaitan
 E-mail : muh.rezhajuliansyah011@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

- 2006 - 2012 : SD Negeri 15 Poasia
- 2012 - 2015 : SMP Negeri 4 Kendari
- 2015 - 2018 : MA Asy-Syafi'iyah
- 2018 - Sekarang : Institut Agama Islam Negeri Kendari