STRATEGI KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN PT PUPUK KUJANG DENGAN MENGEMBANGKAN LAYANAN WEB ANDALAN

SERVICE QUALITY STRATEGY IN INCREASING CONSUMER LOYALTY OF PT PUPUK KUJANG BY DEVELOPING WEB SERVICE ANDALAN

Fitrotun Nisa
NIM. 22416261201386

NON SKRIPSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2026

STRATEGI KUALITAS LAYANAN DALAM

MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN PT PUPUK KUJANG DENGAN MENGEMBANGKAN LAYANAN WEB ANDALAN

SERVICE QUALITY STRATEGY IN INCREASING CONSUMER LOYALTY OF PT PUPUK KUJANG BY DEVELOPING WEB SERVICE ANDALAN

Fitrotun Nisa
NIM. 22416261201386

NON SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

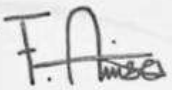
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutif maupun yang dirujuk telah nyatakan dengan benar

Nama : Fitrotun Nisa

NIM : 22416261201386

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28-04-2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Fitrotun Nisa

NIM : 22416261201386

Judul : Strategi Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen PT Pupuk Kujang dengan Mengembangkan Layanan Web Andalan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,	Pembimbing Pendamping,
Dr. H. Pujiasyanto S.E., M.M.	Dr. Hj Neni Sumarni, S.E., M.M
NIDN. 0407097502	NIDN. 0402107806

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Ketua Program Studi

Dr. H. Suroso, S.E., M.M.

NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama	:	Fitrotun Nisa
NIM	:	22416261201386
Program Studi	:	Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	Strategi Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen PT Pupuk Kujang dengan Mengembangkan Layanan Web Andalan

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Penguji 1: Rieke Retnosary, S.T., M.M.,Ph.D.	.....	02/05-2026
2.	Penguji 2: Dr.Hj. Neni Sumarni, S.E., M.M.	.....	4/5/2026

Karawang, 28 April 2026

Mengetahui,

Dekan,	Ketua Program Studi,
Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.	Dr. H. Suroso, S.E., M.M.
NIDN. 0214088301	NIDN. 0402107707

iii

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Fitrotun Nisa
NIM	:	22416261201386
Program Studi	:	Manajemen
Tahun Akademik	:	2025 / 2026

Menyatakan bahwa tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas Akhir saya yang berjudul :

" Strategi Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen PT Pupuk Kujang dengan Mengembangkan Layanan Web Andalan"

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang,28 April 2026



Fitrotun Nisa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Fitrotun Nisa
NIM	:	22416261201386
Program Studi	:	Manajemen
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya	:	Tugas Akhir

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

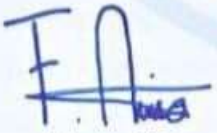
" Strategi Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen PT Pupuk Kujang dengan Mengembangkan Layanan Web Andalan"

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang
Pada tanggal : 28 April 2026

Yang menyatakan,



Fitrotun Nisa

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. H. Puji Isyanto S.E., M.M.selaku pembimbing utama dan Ibu Dr. Hj Neni Sumarni, S.E., M.M selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Yanti Tayo, S.Psi., M.I.Kom. selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Assoc. Prof. Dr. H. Budi Rismayadi, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Dr. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Pihak PT Pupuk Kujang yang telah memberikan kesempatan serta banyak membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan selama proses penelitian Tugas Akhir ini.
6. Ibu Rhandyni Septia Prasanti selaku AVP Non Pso PT Pupuk Kujang yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

7. Seluruh Dosen, Staf, serta pihak-pihak lainnya yang telah membantu dan memberikan kontribusi dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
8. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.
9. Terakhir, kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, serta semangat yang tiada henti kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang,28 April 2026



Fitrotun Nisa