ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan Andalan Web terhadap loyalitas konsumen nonsubsidi PT Pupuk Kujang dan untuk mengetahui dan menganalisis serta merancang strategi kualitas layanan yang diterapkan oleh PT Pupuk Kujang dalam mengembangkan layanan Andalan Web bagi konsumen nonsubsidi, dengan menggunakan metode campuran explanatory sequential (PLS-SEM 50 responden + wawancara 11 sumber). Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang sangat kuat (β = 0,969, R^2 = 0,939) dengan indikator kecepatan akses tertinggi (0,876), responsivitas pengaduan (0,873), keandalan pemrosesan (0,871), keandalan data (0,863), dan kepatuhan terhadap peraturan (0,864). Strategi PT Pupuk Kujang meliputi peningkatan berkelanjutan, integrasi SAP, keamanan UU ITE 2024, responsivitas 24/7, dan UX yang responsif. Rekomendasi fitur bubble chat yang diaudit, info produk/stok real-time, backup redundan, dan pengujian penetrasi untuk layanan yang cepat, responsif, akurat, aman, dan sesuai dengan peraturan untuk meningkatkan loyalitas konsumen yang berkelanjutan.

Kata kunci: Web Unggulan, Kualitas Layanan, Loyalitas Konsumen, SERVQUAL, Metode Campuran

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of the quality of Andalan Web services on the loyalty of non-subsidized consumers of PT Pupuk Kujang and to find out and analyze and design a service quality strategy implemented by PT Pupuk Kujang in developing Andalan Web services for non-subsidized consumers, using mixed methods explanatory sequential (PLS-SEM 50 respondents + interviews of 11 sources). The results showed a very strong influence (β = 0.969, R^2 = 0.939) with the highest indicators of access speed (0.876), complaint responsiveness (0.873), processing reliability (0.871), data reliability (0.863), and regulatory compliance (0.864). PT Pupuk Kujang's strategy includes continuous improvement, SAP integration, ITE Law 2024 security, 24/7 responsiveness, and responsive UX. Recommendations for audited chat bubble features, real-time product/stock info, redundant backups, and penetration testing for fast, responsive, accurate, secure, and regulatory compliant services to increase continuous consumer loyalty.

Keywords: Flagship Web, Service Quality, Consumer Loyalty, SERVQUAL, Mixed Methods

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS i

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

SURAT PERNYATAAN iv

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI v

KATA PENGANTAR 6

ABSTRAK 8

DAFTAR ISI 9

PENDAHULUAN 15

- **Latar belakang 15**
- **Rumusan Masalah 17**
- **Tujuan Penelitian 17**

TINJAUAN PUSTAKA 17

- **Manajemen 17**
- **Manajemen Pemasaran 18**
- **Kualitas Layanan dan Kualitas E-Service 19**
- **Loyalitas Konsumen 19**
- **Kerangka Berpikir 20**
- **Hipotesis 21**

METODE PENELITIAN 21

- **Desain Penelitian 21**
- **Populasi dan Sampel 21**
- **Variabel dan Pengukuran 22**
- **Teknik Pengumpulan Data 22**

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 23

- **Hasil penelitian 23**
- **Uji Validitas dan Keandalan 24**
- **Uji Validitas Konvergen 24**

PEMBAHASAN.....27
KESIMPULAN.....29
REKOMENDASI 29
DAFTAR PUSTAKA.....30

DAFTAR TABEL

TABEL 1 OUTER LOADINGS 24
TABEL 2 KONSTRUKSI KEANDALAN DAN VALIDITAS 24
TABEL 3 KRITERIA FORNELL-LARCKER 25
TABEL 4 KOEFISIEN PENENTUAN (R-SQUARE) 25

UBP KARAWANG

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1KERANGKA BERFIKIR.....21

GAMBAR 2HASIL UJI HIPOTESIS.....26

GAMBAR 3STRATEGI WEB SEBAGAI LAYANAN ANDALAN PT PUPUK KUJANG 27

UBP KARAWANG

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 LOA SUBMIT ARTIKEL 33

LAMPIRAN 2 HASIL TURNITIN DARI KAMPUS 34

LAMPIRAN 3 KARTU BIMBINGAN 35

LAMPIRAN 4 TES TOEFL 36

LAMPIRAN 5 SERTIFIKAT ICBENS 37

LAMPIRAN 6 SERTIFIKAT UJI KOMPETESI 38

LAMPIRAN 7 KUESIONER PENELITIAN 39

LAMPIRAN 8 PEDOMAN WAWANCARA 42

LAMPIRAN 9 BUKTI SKPI 46

LAMPIRAN 10 RIWAYAT HIDUP 47

UBP KARAWANG