KEMAMPUAN MANAJERIAL DAN KINERJA PELAYANAN : BUKTI EMPIRIS TOKO KOSMETIK DI KARAWANG

MANAGERIAL SKILLS AND SERVICE PERFORMANCE: EMPIRICAL EVIDENCE FROM COSMETICS STORES IN KARAWANG

Shefi Anggeriani
NIM. 22416261201076

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

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

KEMAMPUAN MANAJERIAL DAN KINERJA PELAYANAN : BUKTI EMPIRIS TOKO KOSMETIK DI KARAWANG

MANAGERIAL SKILLS AND SERVICE PERFORMANCE: EMPIRICAL EVIDENCE FROM COSMETICS STORES IN KARAWANG

Shefi Anggeriani
NIM. 22416261201076

TUGAS AKHIR

Non Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang di kutip maupun di rujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama	: Shefi Anggeriani
NIM	: 22416261201076
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: 25 - Mei - 2025

UBP KARAWANG

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh :

Nama	:	Shefi Anggeriani
NIM	:	22416261201076
Judul	:	Kemampuan Manajerial Dan Kinerja Pelayanan : Bukti Empiris Toko Kosmetik Di Karawang

Menyetujui,

Pembimbing Utama	Pembimbing Pedamping
Dr. H. Enjang Suherman, S.E., M.M	**Laras Ratu Khalida, S.S.T., M.M**
NIDN. 0420128901	NIDN. 0421109201

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Ketua Program Studi

Dr. H. Suroso, SE., M.M

NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini di susun oleh:

Nama	:	Shefi Anggeriani
NIM	:	22416261201076
Program Studi	:	Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	Kemampuan Manajerial Dan Kinerja Pelayanan : Bukti Empiris Toko Kosmetik Di Karawang

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. Penguji 1: Dr. H. Enjang Suherman, S.E., M.M.	(.....)	10 - 06 - 2026
2. Penguji 2: Zenita Apriani, S.E., M.SM.	(.....)	13 - 06 - 2026

Karawang, 25 Mei 2026

Mengetahui,

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Shefi Anggeriani
NIM	:	22416261201076
Program Studi	:	Manajemen
Tahun Akademik	:	2025 / 2026

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

"KEMAMPUAN MANAJERIAL DAN KINERJA PELAYANAN : BUKTI EMPIRIS TOKO KOSMETIK DI KARAWANG"

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 25 Mei 2026



Shefi Anggeriani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	:	Shefi Anggeriani
NIM	:	22416261201076
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 :

" KEMAMPUAN MANAJERIAL DAN KINERJA PELAYANAN : BUKTI EMPIRIS TOKO KOSMETIK DI KARAWANG"

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 : 25 Mei 2026

Yang menyatakan,



Shefi Anggeriani

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 Shans Juice Karawang yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.
7. 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.
8. Terakhir kepada Bapak dan Ibu, Keluarga, merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan 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, 25 Mei 2026

Shefi Anggerian