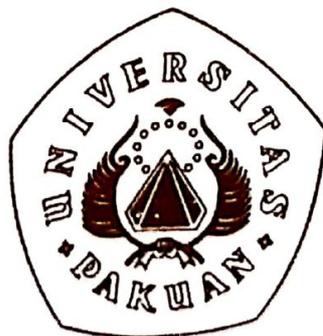


**HUBUNGAN ANTARA PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL WHATSAPP
DENGAN MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENJUALAN PT.
TRANS RETAIL INDONESIA
(TRANSMART CIJANTUNG)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan**

**Disusun Oleh:
RAKA PUTRA NUGRAHA
044117065**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
DESEMBER 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

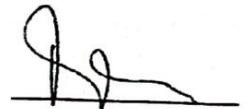
Nama : Raka Putra Nugraha
NPM : 044117065
Judul : Hubungan Antara Penggunaan Media Sosial Whatsapp Dengan Meningkatkan Kualitas Layanan Penjualan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Cijantung)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Peuguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

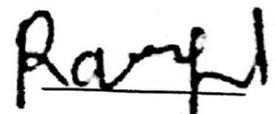
DEWAN PENGUJI

Menyetujui

Pembimbing I : Dini Valdiani, M.Si
NIK. 1.1110 033 517



Pembimbing II : Ratih Siti Aminah, M.Si
NIK. 1.0314 004 625



Pembaca : Tiara Puspaindra, M.Si
NIK. 1.0815 033 671



Ditetapkan di : Bogor
Tanggal: : 07 Desember 2021

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya



Dr. Henny Suharyati, M.Si
NIK : 1.9600 607.199009.2.001



Ketua Program Studi



Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIK. 1.0113 001 607

ABSTRAK

Raka Putra Nugraha. 044117065. 2021. Hubungan antara Penggunaan Media Sosial Whatsapp dengan meningkatkan kualitas layanan penjualan PT. Trans Retail Indonesia. Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan : **Dini Valdiani, M.Si dan Ratih Siti Aminah, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk kepentingan penggunaan media sosial whatsapp di PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Cijantung), untuk mengetahui tingkat kualitas layanan penjualan di PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Cijantung), menganalisis tingkat hubungan antara penggunaan media sosial whatsapp dengan meningkatkan kualitas layanan penjualan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Cijantung). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara penggunaan media sosial whatsapp, bagaimana meningkatkan kualitas layanan penjualan di PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Cijantung), bagaimana hubungan antara penggunaan media sosial whatsapp dengan meningkatkan kualitas layanan penjualan di PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Cijantung).

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Cijantung) pada bulan November 2020 hingga September 2021. Teknik yang digunakan yaitu teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik penyebaran kuesioner dan observasi. Uji validitas menggunakan rumus *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

Hasil-hasil analisis data dan penelitian di lapangan bahwa variabel penggunaan media sosial whatsapp dengan nilai rata-rata tertinggi pada indikator *groups* maka dari itu responden konsumen sangat setuju bahwa menggunakan media sosial whatsapp untuk meningkatkan kualitas pelayanan penjualan sangat efektif. Variabel pelayanan dengan nilai rata rata tertinggi 3,88 pada indikator *tangible dan responsiveness*. Maka dari itu responden sangat setuju bahwa pelayanan penjualan melalui whatsapp memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian produk. Berdasarkan hipotesis H_a , terdapat hubungan yang kuat serta positif antara penggunaan sosial media whatsapp (X) dengan meningkatkan kualitas pelayanan penjualan (Y), hubungan yang kuat serta positif terjadi pada indikator X terhadap Y dengan nilai signifikansi $< 0,005$ yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak, dengan demikian hasil dari penelitian ini terdapat hubungan antara penggunaan media sosial whatsapp dengan meningkatkan kualitas pelayanan penjualan.

Kata Kunci : Meningkatkan Kualitas Layanan Penjualan, Penggunaan Media Sosial Whatsapp, PT. Trans Retail Indonesia.