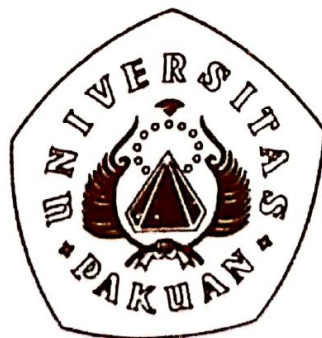


**HUBUNGAN ANTARA PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL WHATSAPP  
DENGAN MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENJUALAN PT.  
TRANS RETAIL INDONESIA  
(TRANSMART CIJANTUNG)**

**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:

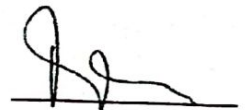
Nama : Raka Putra Nugraha  
NPM : 044117065  
Judul : Hubungan Antara Penggunaan Media Sosial Whatsapp Dengan Meningkatkan Kualitas Layanan Penjualan PT. Trans Retail Indonesia (Transmart Cijantung)

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.

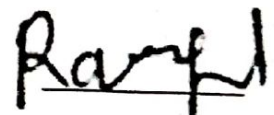
## DEWAN PENGUJI

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.**