

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengedukasi kepada *crew store* maupun konsumen terkait layanan TSS (Tatap, Senyum, Sapa) melalui Instagram Alfamart Cabang Karawang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan data diperoleh melalui studi dokumentasi, observasi lapangan, serta wawancara, serta dokumentasi. Project ini dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan untuk menginformasikan kepada *crew store* dan konsumen terkait pelayanan Alfamart. Penelitian ini juga memberikan arahan bagi perusahaan sejenis untuk menggunakan konten terkait layanan dalam meningkatkan informasi terkait pelayanan.

**Kata Kunci :** Alfamart, Konten Media Sosial, Layanan

## **ABSTRACT**

This research aims to educate store crew and customers about the TSS (Tatap, Senyum, Sapa) service through Alfamart Karawang Branch's Instagram. The research method used is qualitative, with data obtained through document studies, field observations, and interviews. This project can contribute to the company by informing store crew and customers about Alfamart's services. This research also provides guidance for similar companies to use service-related content to enhance information about their services.

**Keywords:** Alfamart, Social Media Content, Service.

## DAFTAR ISI

|                                                  |      |
|--------------------------------------------------|------|
| Cover .....                                      | i    |
| HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT ..... | ii   |
| HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....     | iii  |
| LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....          | v    |
| PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....             | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                             | vii  |
| ABSTRAK .....                                    | ix   |
| Daftar Tabel .....                               | xii  |
| Daftar Gambar .....                              | xiii |
| BAB I .....                                      | 1    |
| PENDAHULUAN .....                                | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                         | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                        | 3    |
| 1.3 Batasan Masalah .....                        | 4    |
| 1.4 Tujuan .....                                 | 4    |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                     | 4    |
| 1.5.1 Bagi Universitas .....                     | 4    |
| 1.5.2 Bagi Perusahaan .....                      | 5    |
| 1.5.3 Bagi Penulis .....                         | 5    |
| BAB II .....                                     | 6    |
| TINJAUAN PUSTAKA .....                           | 6    |
| 2.1 Pemasaran .....                              | 6    |
| 2.2 Layanan .....                                | 9    |
| 2.3 Social Media .....                           | 9    |
| 2.4 Instagram .....                              | 10   |
| BAB III .....                                    | 14   |
| METODE PENELITIAN .....                          | 14   |
| BAB 4 .....                                      | 24   |
| PEMBAHASAN .....                                 | 24   |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....               | 24   |
| 4.1.1 Profil Perusahaan .....                    | 24   |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....             | 25   |

|                                       |                      |    |
|---------------------------------------|----------------------|----|
| 4.2                                   | Pelayanan .....      | 26 |
| 4.3                                   | Pra Produksi .....   | 27 |
| 4.4                                   | Produksi .....       | 41 |
| 4.5                                   | Pasca Produksi ..... | 47 |
| BAB 5                                 | .....                | 49 |
| PENUTUP                               | .....                | 49 |
| 5.1                                   | Kesimpulan .....     | 49 |
| Daftar Pustaka                        | .....                | 51 |
| LAMPIRAN                              | .....                | 53 |
| Catatan Perbaikan Laporan Tugas Akhir | .....                | 57 |