

**STRATEGI KOMUNIKASI JASA TITIP (JASTIP) *DELIVERY SPEED*
DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN PELANGGAN MELALUI
*WHATSAPP BUSINESS***

Skripsi



Disusun oleh

Nadya Amelia Rakhmadiyan

22SB21A008

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

**STRATEGI KOMUNIKASI JASA TITIP (JASTIP) *DELIVERY SPEED*
DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN PELANGGAN MELALUI
*WHATSAPP BUSINESS***

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Nadya Amelia Rakhmadiyan

22SB21A008

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

PERSETUJUAN

Skripsi

STRATEGI KOMUNIKASI JASA TITIP (JASTIP) *DELIVERY SPEED* DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN PELANGGAN MELALUI *WHATSAPP BUSINESS*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nadya Amelia Rakhmadiyan

22SB21A008

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 29 Juni 2026

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIDN. 0330086501

Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0610088302

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 14 Juli 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Ilmu Komunikasi

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIK. 2022.10.1.038

PENGESAHAN

Skripsi

**STRATEGI KOMUNIKASI JASA TITIP (JASTIP) *DELIVERY SPEED*
DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN PELANGGAN MELALUI
*WHATSAPP BUSINESS***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nadya Amelia Rakhmadiyan

22SB21A008

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 14 Juli 2026

Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
NIDN. 0618057702

Rida Purnama Sari, S.Sn., M.M., M.I.Kom.
NIDN. 0604099202

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIDN. 0330086501

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 14 Juli 2026

Mengetahui,
Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Nadya Amelia Rakhmadiyan
NIM : 22SB21A008
Program Studi : S1 – Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Jasa Titip (Jastip)
Delivery Speed dalam Membangun Kepercayaan
Pelanggan Melalui *Whatsapp Business*
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
Dosen Pembimbing 2 : Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 29 Juni 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

Nadya Amelia Rakhmadiyan
NIM. 22SB21A008

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan sebagai bentuk usaha dan cinta kasih sayang kepada orang-orang yang sangat berharga dan telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk karya yang sederhana ini, maka peneliti persembahkan kepada:

1. Bapak Didik Saputro dan Ibu Rusmiatun selaku orang tua penulis sebagai penyandang dana dan telah berjuang tanpa kenal lelah demi keberlangsungan serta pendidikan terbaik penulis, senantiasa mendoakan dan memberi dukungan moril maupun materil.
2. Bapak Martoyo dan Ibu Sakem selaku Kakek dan Nenek penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan selalu menjadi rumah untuk pulang penulis.
3. Ainar Awaludin Zahri selaku teman penulis yang telah memberi dukungan emosional, senantiasa kebersamai, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, memberikan dukungan serta motivasi terbaik, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Angelina Salma selaku kakak tingkat penulis yang telah memberikan arahan kepada penulis selama berkuliah hingga proses penyelesaian penelitian ini.
5. Adela Mualfa selaku kakak sepupu penulis yang telah memberikan arahan, dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

HALAMAN MOTTO

"Dreaming alone won't get you there. Start moving, take action, and make your dreams come true."

(Nadya, 2026)

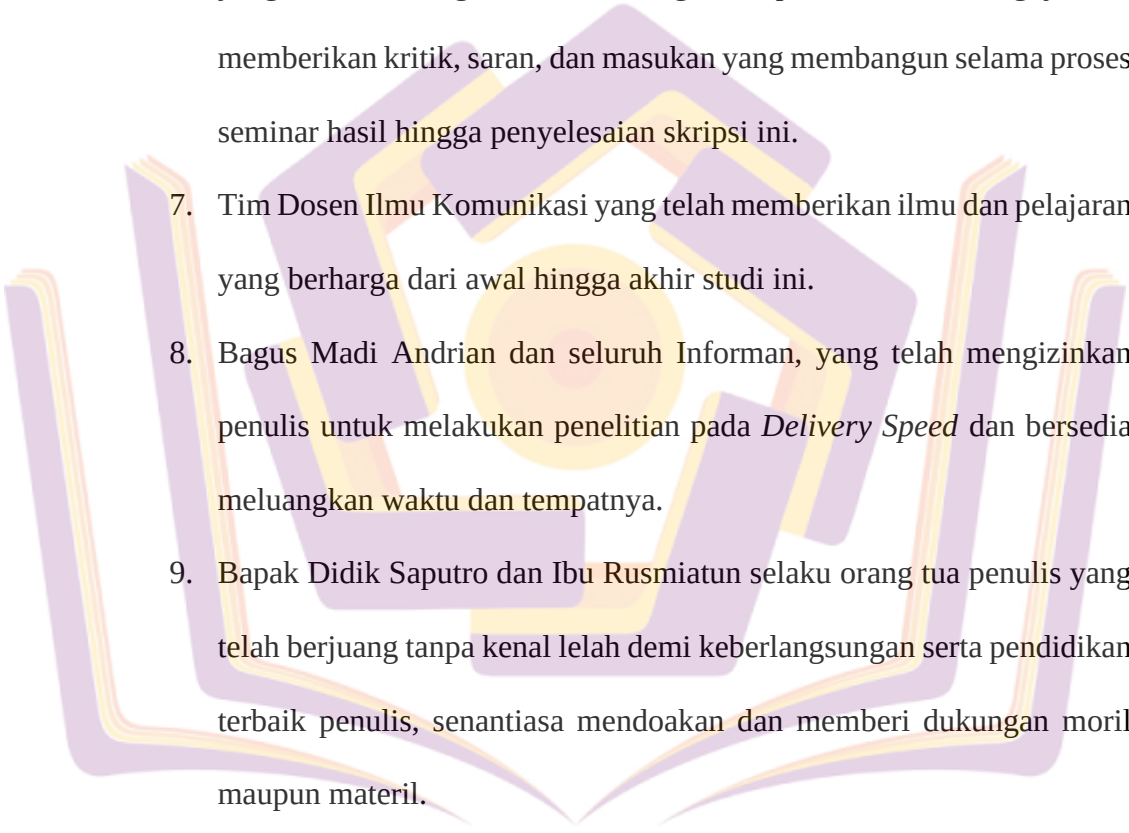


KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Strategi Komunikasi Jasa Titip (Jastip) *Delivery Speed* Dalam Membangun Kepercayaan Pelanggan Melalui *Whatsapp Business*" dengan baik. Semoga segala usaha, doa, dan ikhtiar ini bernilai ibadah dan mendapat ridha dari Allah SW.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan ujian tengah semester tujuh. Dalam penyelesaian tugas ini, penulis banyak dibantu oleh beberapa pihak, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor di Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial di Universitas Amikom Purwokerto.
3. Ibu Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM., selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi di Universitas Amikom Purwokerto dan dosen pembimbing 1. Terima kasih atas kesediaan ibu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penulisan tugas ini dari awal hingga akhir.
4. Bapak Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing 2. Terima kasih atas kesediaan bapak untuk memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penulisan tugas ini dari awal hingga akhir.

- 
5. Ibu Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk menguji serta memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun selama proses seminar hasil hingga penyelesaian skripsi ini.
 6. Ibu Rida Purnama Sari, S.Sn, M.M., M.I.Kom., selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk menguji serta memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun selama proses seminar hasil hingga penyelesaian skripsi ini.
 7. Tim Dosen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan pelajaran yang berharga dari awal hingga akhir studi ini.
 8. Bagus Madi Andrian dan seluruh Informan, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada *Delivery Speed* dan bersedia meluangkan waktu dan tempatnya.
 9. Bapak Didik Saputro dan Ibu Rusmiatun selaku orang tua penulis yang telah berjuang tanpa kenal lelah demi keberlangsungan serta pendidikan terbaik penulis, senantiasa mendoakan dan memberi dukungan moril maupun materil.
 10. Ainar Awaludin Zahri selaku teman penulis yang telah memberi dukungan emosional, senantiasa kebersamai, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, memberikan dukungan serta motivasi terbaik, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tugas ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran konstruktif

yang dapat memperkaya penelitian ini. Harapan penulis, skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu komunikasi dan penelitian komunikasi digital.

Purwokerto, 29 Juni 2026

Penulis

