

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENJAHIT DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PASAR RAYA PADANG)**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Sebagai
Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh :

GHAZA AL GHIFARI

2212010076

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1447 H/2026 M**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Penjahit dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Penjahit Kota Padang)” adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesaranaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang atau di perguruan tinggi lainnya kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan acabsahan skripsi dan gelar sarjana saya

Padang, 05 Februari 2026

Saya yang menyatakan




Ghaza Al Ghifari
NIM. 2212010076

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Komunikasi Interpersonal Penjahit dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pasar Raya Padang)**”, disusun oleh Ghaza Al Ghifari, NIM 2212010076 mahasiswa Program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan mengikuti Sidang Munaqasyah. Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padang, 05 Februari 2026

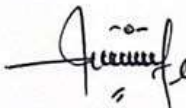
Disetujui Oleh,

Pembimbing I



Dr. Abdullah Khusairi, MA
NIP.197704162009121002

Pembimbing II



Yeni Fitri Wahyuni, M. Kes
NIP.199004182019032018

PENGESAHAN TIM PENGUJI

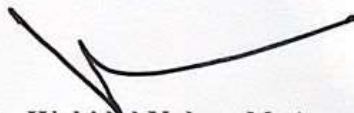
“Komunikasi Interpersonal Penjahit dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pasar Raya Padang) disusun oleh Ghaza Al Ghifari, NIM 2212010076 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang, Rabu 18 Februari 2026 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Tim Penguji
Ketua



Dr. Abdullah Khusairi, MA
NIP. 197704162009121002

Penguji I



Dr. Wakidul Kohar, M. Ag
NIP. 197404022001121001

Penguji II



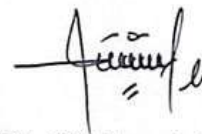
Arifah Yenni Gustia, M. Soc, Sc
NIP. 198008062015032001

Penguji III



Dr. Abdullah Khusairi, MA
NIP. 197704162009121002

Penguji IV



Yeni Fitri Wahyuni, M. Kes
NIP. 199004182019032018

Mengesahkan
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Imam Bonjol Padang



Dr. Mucisala S. Ag, M. Pd
NIP. 197102122007101010

ABSTRAK

Skripsi dengan judul **“Komunikasi Interpersonal Penjahit dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Tailor di Pasar Raya Padang”** yang disusun oleh **Ghaza Al Ghifari, NIM 2212010028**. Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi interpersonal dalam usaha jasa, khususnya dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan usaha yang semakin ketat. Usaha jasa penjahit di Pasar Raya Kota Padang tidak hanya mengandalkan keterampilan teknis menjahit, tetapi juga kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal penjahit dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dengan menggunakan lima aspek komunikasi interpersonal menurut Joseph A. DeVito, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus.

Informan dalam penelitian berjumlah 12 orang penjahit yang tergolong memiliki pelanggan loyal dan telah memenuhi kriteria yang ditentukan penulis. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam, sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal penjahit berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Pada aspek keterbukaan, penjahit terbuka dalam menyampaikan informasi, menerima kritik, dan mendengarkan keinginan pelanggan. Pada aspek empati, penjahit mampu memahami kondisi dan perasaan pelanggan. Pada aspek sikap mendukung, penjahit memberikan solusi serta saran ketika terjadi kendala. Pada aspek sikap positif, penjahit menunjukkan keramahan dan pelayanan yang konsisten. Sementara pada aspek kesetaraan, penjahit memandang pelanggan sebagai mitra yang dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Secara keseluruhan, penerapan komunikasi interpersonal yang baik terbukti mampu membangun kepercayaan, kenyamanan, dan kedekatan emosional pelanggan sehingga berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap jasa penjahit di Pasar Raya Kota Padang.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Penjahit, Loyalitas Pelanggan, DeVito, Pasar Raya Kota Padang

KATA PENGANTAR

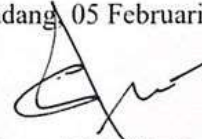
Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia Nya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul, “Komunikasi Interpersonal Penjahit dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pasar Raya Padang)” Shalwat beserta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW suri tauladan bagi umat manusia.

Skripsi ini bukanlah usaha penulis semata, akan tetapi dapat diselesaikan berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan rasa dan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung telah memberikan dukungan dan bimbingan selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Iman Bonjol Padang Ibu Prof. Dr. H. Martin Kustati, M.Pd beserta segenap jajaran yang telah berupaya meningkatkan proses belajar ,engajar dilingkungan UIN Iman Bonjol Padangdan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di universitas ini.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Bapak Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Terimakasih Bapak Ibu atas semua arahan dan motovasinya yang diberikan kepada penulis.
3. Ketua Program Studi dan Sekretaris Prodi studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Terimakasih Ibu telah memberikan motivasi serta selalu melayani penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Abdullah Khusairi, MA selaku Pembimbing I dan Ibu Yeni Fitri Wahyuni, M. Kes Selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan senangtia penuh kesabaran serta kesedian untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.

5. Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman kepada penulis dalam menyelesaikan studi di jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam bonjol Padang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu Namanya.
6. Terimakasih sebesar- besarnya kepada Ayahanda Welli Refizon dan ibunda Noflis Harlina tersayang, yang selalu memberikan support terbaik baik moril maupun materil bagi penulis. Adik penulis Muhammad Iqbal Al Ghifari dan Azzam Al Ghifari,, sebagai support agar penulis dapat segera menyelesaikan penulisan dan melanjutkan perjuangan.
7. Terimakasih kepada teman- teman seperjuangan khususnya KPI 22.

Padang 05 Februari 2026



Ghaza Al Ghifari

NIM. 2212010076

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	12
F. Penjelasan Judul.....	13
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Komunikasi Interpersonal	16
B. Aspek- aspek Komunikasi Interpersonal	20
C. Penjahit.....	27
D. Loyalitas Pelanggan	28
E. Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis penelitian	39
B. Lokasi Penelitian.....	40

C. Informan Penelitian.....	40
E. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Penelitian.....	46
1. Informasi Umum Informan.....	46
2. Gambara Umum Lokasi penelitian.....	47
B. Hasil Penelitian	50
1. Keterbukaan komunikasi interpersonal penjahit dalam meningkatkan loyalitas pelanggan	51
2. Empati komunikasi interpersonal penjahit dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.....	57
3. Dukungan komunikasi interpersonal penjahit dalam meningkatkan loyalitas pelanggan	61
4. Sikap postif komunikasi interpersonal penjahit dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.	70
5. Kesetaraan komunikasi interpersonal penjahit dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.	72
C. Analisis Hasil Penelitian	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 4 1 Informasi Umum Informan Penelitian	47
--	----