

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi interpersonal penjahit dalam meningkatkan loyalitas pelanggan (studi kasus Pasar Raya Padang), dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan usaha jasa yang semakin ketat. Penelitian ini menggunakan lima aspek komunikasi interpersonal menurut Joseph A. DeVito, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, yang dianalisis melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap dua belas informan penjahit yang memiliki pelanggan loyal.

1. Aspek keterbukaan, penjahit di Pasar Raya Kota Padang menunjukkan kemampuan untuk bersikap terbuka dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan, terutama terkait harga, waktu pengerjaan, model pakaian, dan bahan yang digunakan. Keterbukaan ini juga terlihat dari kesediaan penjahit menerima kritik serta mendengarkan keinginan pelanggan. Sikap terbuka tersebut menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi pelanggan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbukaan menjadi fondasi awal

terbentuknya hubungan jangka panjang antara penjahit dan pelanggan.

2. Aspek empati, penjahit mampu memahami kondisi, perasaan, dan kebutuhan pelanggan, baik melalui sikap, bahasa, maupun cara menanggapi keluhan dan permintaan. Penjahit tidak hanya fokus pada hasil jahitan, tetapi juga berusaha menempatkan diri pada posisi pelanggan, misalnya dengan memahami keterbatasan waktu, kondisi ekonomi, maupun kekhawatiran pelanggan terhadap hasil jahitan. Empati yang ditunjukkan penjahit membuat pelanggan merasa dipahami secara personal, sehingga memperkuat ikatan emosional yang berkontribusi pada loyalitas pelanggan.
3. Aspek sikap mendukung terlihat dari cara penjahit memberikan saran, solusi, dan alternatif kepada pelanggan ketika menghadapi kendala atau ketidaksesuaian pesanan. Penjahit cenderung menghindari sikap menyalahkan, baik terhadap pelanggan maupun diri sendiri, dan lebih menekankan pada upaya penyelesaian masalah secara bersama. Dukungan komunikasi ini menciptakan suasana interaksi yang kondusif dan menjaga hubungan tetap harmonis meskipun terjadi masalah dalam proses pelayanan.
4. Aspek sikap positif, penjahit menunjukkan perilaku ramah, sopan, dan konsisten dalam melayani pelanggan. Sikap positif ini tidak hanya ditampilkan dalam kondisi normal, tetapi juga

ketika menghadapi pelanggan yang komplain atau kecewa. Sikap ramah dan positif terbukti menjadi faktor penting yang membuat pelanggan tetap setia, bahkan ketika pernah mengalami masalah dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan tidak semata-mata ditentukan oleh hasil produk, tetapi juga oleh pengalaman komunikasi yang menyenangkan.

5. Aspek kesetaraan, penjahit memandang hubungan dengan pelanggan sebagai hubungan yang sejajar dan saling membutuhkan. Penjahit tidak membedakan pelanggan berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, maupun tingkat pesanan. Semua pelanggan diperlakukan dengan sikap yang sama dan dilibatkan dalam pengambilan keputusan, seperti pemilihan model, bahan, dan revisi pakaian. Sikap kesetaraan ini membuat pelanggan merasa dihormati dan memiliki peran dalam proses pelayanan, sehingga meningkatkan rasa keterikatan dan kesetiaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kelima aspek komunikasi interpersonal menurut Joseph A. DeVito oleh penjahit di Pasar Raya Kota Padang berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Komunikasi interpersonal yang tepat tidak hanya memperkuat hubungan antara penjahit dan pelanggan, tetapi juga menjadi strategi non-teknis yang penting dalam mempertahankan keberlangsungan usaha jasa penjahit di tengah perubahan dan persaingan pasar.

B. Saran

1. Bagi Penjahit

Penjahit di Pasar Raya Kota Padang diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal dalam setiap proses pelayanan. Keterbukaan informasi, empati terhadap pelanggan, sikap mendukung, sikap positif, serta perlakuan yang setara perlu dijaga secara konsisten agar hubungan jangka panjang dengan pelanggan tetap terpelihara dan loyalitas pelanggan semakin kuat.

2. Bagi Pelaku Usaha Jasa Sejenis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pelaku usaha jasa lainnya bahwa komunikasi interpersonal merupakan modal penting selain keterampilan teknis. Penerapan komunikasi yang humanis dan berorientasi pada hubungan jangka panjang dapat menjadi strategi efektif dalam menghadapi persaingan usaha.

3. Bagi Pemerintah atau Pengelola Pasar

Pemerintah daerah atau pengelola Pasar Raya Kota Padang diharapkan dapat memberikan pembinaan atau pelatihan terkait pemasaran digital baik melalui sosial media dan akun *e-commerce*. Upaya ini dapat meningkatkan penjualan di pasar dan mendukung keberlangsungan usaha kecil dan menengah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji komunikasi interpersonal dalam konteks usaha jasa dengan pendekatan atau teori

lain, serta memperluas subjek dan lokasi penelitian. Selain itu, penelitian kuantitatif atau mixed methods dapat dilakukan untuk mengukur secara lebih rinci pengaruh komunikasi interpersonal terhadap loyalitas pelanggan.



UIN IMAM BONJOL
PADANG

DAFTAR PUSTAKA

- A. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Empati Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Adhinegara, Bhima Yudhistira. "Outlook Ekonomi Digital Outlook Ekonomi Digital 2025," 2025.
- Al'Azmi., M.N, Dharma., A>F. "HOUSE OF WISDOM: JOURNAL ON LIBRARY AND INFORMATION SCIENCES Utilizing WhatsApp Groups for Family Communication and Interaction," 2023, 1–21.
- AP. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Barnlund, Dean C. "A Transactional Model of Communication." In *Foundations of Communication Theory*, edited by Kenneth K Sereno and C David Mortensen. New York: Harper and Row, 1968.
- Berlo, David K. *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1960.
- David. "STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA," 2023.
- Devito. *Komunikasi Antarmanusia*. Kharisma Publishing Grup, 2018.
- DeVito, Joseph A. *The Interpersonal Communication Book*. 13th Editi. Boston: Pearson Education, 2011.
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 53, 2019. <http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf>.
- F Tjiptono, G Candra, D Adriana. *Pemasaran Strategik*. yogyakarta: Andi, 2008.
- Griffin, J. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga., 2005.
- Hasanah, Uswatun. "KOMUNIKASI INTERPERSONAL SALES ANARIA WEDDING DALAM MENJAGA," 2020.
- Hovland, Carl I, Irving L Janis, and Harold H Kelley. *Communication and Persuasion: Psychological Studies of Opinion Change*. New Haven: Yale University Press, 1953.
- IL. "Empati Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Kesetaraan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Sikap Positif Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.

- Kumparan. "5 Perusahaan Tekstil Terbesar Di Indonesia Dan Perannya Dalam Perekonomian," 2024. <https://kumparan.com/berita-bisnis/5-perusahaan-tekstil-terbesar-di-indonesia-dan-perannya-dalam-perekonomian-245Gf0c2AAq/full>.
- LA. "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Mardarani, Sinthya, Sumiyati Sumiyati, and Khairul Syafuddin. "Strategi Komunikasi Interpersonal Restoran Marugame Udon Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumen." *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)* 1 (2022): 146–53. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol1.2022.32>.
- Mulyana, D. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Muslimah. "Pengaruh Usaha (Taylor) Penjahit Pakaian Terhadap Peningkatan Pendapatan Keluarga Di Desa Jaddih Socah Bangkalan." *Skripsi*, 2020.
- N. "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- NA. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Nopiah, Ririn, Retno Agustina Ekaputri, and Ratu Eva Febriani. "Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan) THE IMPACT OF E-COMMERCE ON INDONESIA ECONOMIC GROWTH: INTERMEDIATION MODELS WITH FINANCIAL TECHNOLOGY" 9, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.31002/rep.v9i1.1216>.
- Nugraha, Abdur, Nuraida, and Selvia Assoburu. "Strategi Komunikasi Interpersonal PT Anugerah Pharmindo Lestari Cabang Palembang Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan." *Interaction Communication Studies Journal* 2, no. 1 (2025): 8. <https://doi.org/10.47134/interaction.v2i1.3918>.
- Nur, Fadhila, and Rizky Islami. "Komunikasi Interpersonal Berbasis Lima Konsep Joseph Devito Pada Toko Buah All Fresh Bogor Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan" 4, no. 2 (2025): 273–83.
- Oliver, L R. "Whence Consumer Loyalty?" *Jurnal Of Marketing*, no. 63 (1999).
- Pearson, Judy C, and Paul E Nelson. *Understanding and Sharing: An Introduction to Speech Communication*. Dubuque: Wm. C. Brown, 1985.
- Purnomo, M Wiji, Adi Marsono, and Miftahul Hidayah. "USAHA MIKRO DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus Pada Kelompok Penjahit Pakaian Di Desa Sumberkepuh Kecamatan Tanjunganom)" 11, no. 2 (2024): 125–41.
- Putra, Bagus, Arno Lukmana, and Nur Maghfirah. "Komunikasi Interpersonal Di Salvator Barbershop Untuk Loyalitas Pelanggan," no. 1 (2024): 104–16.
- Putri., K.U.J. "Transaksi E-Commerce Di Indonesia Cenderung Mengalami

Kenaikan. Dilansir Dari Laman Tech in Asia Indonesia, Berdasarkan Data Kementerian Perdagangan, Nilainya Mencapai Rp512 Triliun Pada 2024 Atau Tumbuh 12 Kali Lipat Dibandingkan Tujuh Tahun Sebelumnya Y.” Tech In Asia, 2025. <https://id.techinasia.com/data-ecommerce-indonesia-panduan-lengkap>.

- R. “Dukungan Komunikasi Penjahit.” Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . “Keterbukaan Komunikasi Penjahit.” Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- RA. “Dukungan Komunikasi Penjahit.” Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . “Empati Komunikasi Penjahit.” Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . “Sikap Positif Komunikasi Penjahit.” Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Rahayu, Sri, and Mugi Harsono. “Loyalitas Konsumen : Konseptualisasi, Antecedent Dan Konsekuensi.” *Jesya* 6, no. 2 (2023): 1581–94. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1196>.
- Rakhmaniar, Almadina. “Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.” *Harmoni : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial* 2, no. 3 (2023). <https://journal.widyakarya.ac.id/index.php/harmoni-widyakarya/article/view/3774%0Ahttps://journal.widyakarya.ac.id/index.php/harmoni-widyakarya/article/download/3774/3856>.
- Rogers, Everett M, and D Lawrence Kincaid. *Communication Networks: Toward a New Paradigm for Research*. New York: Free Press, 1981.
- S. F., Azzahra, and & C. W Wolor. “ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN DIVISI MARKETING” 2, no. 7 (2023).
- S. “Keterbukaan Komunikasi Penjahit.” Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . “Sikap Positif Komunikasi Penjahit.” Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Sapir, Edward. *Culture, Language and Personality*. Berkeley: University of California Press, 1956.
- Silviana, Melda Kolo, and Sri Darma Gede. “Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G Di Denpasar.” *Jurnal Manajemen Bisnis* 17, no. 1 (2020): 57–74.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.
- Sumiyati. Fery Herleandhi. Supriadi. “Pendekatan Komunikasi Interpersonal Waroeng Noesantara.” *Jurnal Commeline* 08, no. 02 (2023): 94–109.
- Suranto, A W. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Susandri, Susandri, Hidayat Spitri, Lusiana Lusiana, and Koko Harianto. “Apikasi Jasa Jahit Pakaian Berbasis Mobile Dengan Teknologi Location Based Services Dan Metode SMART.” *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika* 5, no. 1 (2020): 128. <https://doi.org/10.35314/isi.v5i1.1362>.
- Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. yogyakarta,

2019.

- W. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Sikap Positif Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- WF. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Sikap Positif Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Widjaja, A W. *Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Wijayanti, D. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Makharya Cargo Surabaya)," 2020.
- WR. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Empati Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Kesetaraan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Y. "Empati Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Kesetaraan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- YS. "Empati Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Kesetaraan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- A. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Empati Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Adhinegara, Bhima Yudhistira. "Outlook Ekonomi Digital Outlook Ekonomi Digital 2025," 2025.
- Al'Azmi., M.N, Dharma., A>F. "HOUSE OF WISDOM: JOURNAL ON LIBRARY AND INFORMATION SCIENCES Utilizing WhatsApp Groups for Family Communication and Interaction," 2023, 1–21.
- AP. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Barnlund, Dean C. "A Transactional Model of Communication." In *Foundations of Communication Theory*, edited by Kenneth K Sereno and C David Mortensen. New York: Harper and Row, 1968.
- Berlo, David K. *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1960.
- David. "STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA," 2023.

- Devito. *Komunikasi Antarmanusia*. Kharisma Publishing Grup, 2018.
- DeVito, Joseph A. *The Interpersonal Communication Book*. 13th Editi. Boston: Pearson Education, 2011.
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. *Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 53, 2019. [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf).
- F Tjiptono, G Candra, D Adriana. *Pemasaran Strategik*. yogyakarta: Andi, 2008.
- Griffin, J. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga., 2005.
- Hasanah, Uswatun. "KOMUNIKASI INTERPERSONAL SALES ANARIA WEDDING DALAM MENJAGA," 2020.
- Hovland, Carl I, Irving L Janis, and Harold H Kelley. *Communication and Persuasion: Psychological Studies of Opinion Change*. New Haven: Yale University Press, 1953.
- IL. "Empati Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Kesetaraan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Sikap Positif Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Kumparan. "5 Perusahaan Tekstil Terbesar Di Indonesia Dan Perannya Dalam Perekonomian," 2024. <https://kumparan.com/berita-bisnis/5-perusahaan-tekstil-terbesar-di-indonesia-dan-perannya-dalam-perekonomian-245Gf0c2AAq/full>.
- LA. "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Mardarani, Sinthya, Sumiyati Sumiyati, and Khairul Syafuddin. "Strategi Komunikasi Interpersonal Restoran Marugame Udon Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumen." *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)* 1 (2022): 146–53. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol1.2022.32>.
- Mulyana, D. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Muslimah. "Pengaruh Usaha (Taylor) Penjahit Pakaian Terhadap Peningkatan Pendapatan Keluarga Di Desa Jaddih Socah Bangkalan." *Skripsi*, 2020.
- N. "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- NA. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.

- Nopiah, Ririn, Retno Agustina Ekaputri, and Ratu Eva Febriani. "Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan) THE IMPACT OF E-COMMERCE ON INDONESIA ECONOMIC GROWTH: INTERMEDIATION MODELS WITH FINANCIAL TECHNOLOGY" 9, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.31002/rep.v9i1.1216>.
- Nugraha, Abdur, Nuraida, and Selvia Assoburu. "Strategi Komunikasi Interpersonal PT Anugerah Pharmindo Lestari Cabang Palembang Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan." *Interaction Communication Studies Journal* 2, no. 1 (2025): 8. <https://doi.org/10.47134/interaction.v2i1.3918>.
- Nur, Fadhila, and Rizky Islami. "Komunikasi Interpersonal Berbasis Lima Konsep Joseph Devito Pada Toko Buah All Fresh Bogor Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan" 4, no. 2 (2025): 273–83.
- Oliver, L R. "Whence Consumer Loyalty?" *Jurnal Of Marketing*, no. 63 (1999).
- Pearson, Judy C, and Paul E Nelson. *Understanding and Sharing: An Introduction to Speech Communication*. Dubuque: Wm. C. Brown, 1985.
- Purnomo, M Wiji, Adi Marsono, and Miftahul Hidayah. "USAHA MIKRO DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus Pada Kelompok Penjahit Pakaian Di Desa Sumberkepuh Kecamatan Tanjunganom)" 11, no. 2 (2024): 125–41.
- Putra, Bagus, Arno Lukmana, and Nur Maghfirah. "Komunikasi Interpersonal Di Salvator Barbershop Untuk Loyalitas Pelanggan," no. 1 (2024): 104–16.
- Putri., K.U.J. "Transaksi E-Commerce Di Indonesia Cenderung Mengalami Kenaikan. Dilansir Dari Laman Tech in Asia Indonesia, Berdasarkan Data Kementerian Perdagangan, Nilainya Mencapai Rp512 Triliun Pada 2024 Atau Tumbuh 12 Kali Lipat Dibandingkan Tujuh Tahun Sebelumnya Y." *Tech In Asia*, 2025. <https://id.techinasia.com/data-ecommerce-indonesia-panduan-lengkap>.
- R. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- RA. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Empati Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Sikap Positif Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Rahayu, Sri, and Mugi Harsono. "Loyalitas Konsumen : Konseptualisasi, Antecedent Dan Konsekuensi." *Jesya* 6, no. 2 (2023): 1581–94. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1196>.
- Rakhmaniar, Almadina. "Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan." *Harmoni : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial* 2, no. 3 (2023). <https://journal.widyakarya.ac.id/index.php/harmoni-widyakarya/article/view/3774%0Ahttps://journal.widyakarya.ac.id/index.php/harmoni-widyakarya/article/download/3774/3856>.

- Rogers, Everett M, and D Lawrence Kincaid. *Communication Networks: Toward a New Paradigm for Research*. New York: Free Press, 1981.
- S. F., Azzahra, and & C. W Wolor. "ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN DIVISI MARKETING" 2, no. 7 (2023).
- S. "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Sikap Positif Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Sapir, Edward. *Culture, Language and Personality*. Berkeley: University of California Press, 1956.
- Silviana, Melda Kolo, and Sri Darma Gede. "Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G Di Denpasar." *Jurnal Manajemen Bisnis* 17, no. 1 (2020): 57–74.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.
- Sumiyati. Fery Herleandhi. Supriadi. "Pendekatan Komunikasi Interpersonal Waroeng Noesantara." *Jurnal Commeline* 08, no. 02 (2023): 94–109.
- Suranto, A W. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Susandri, Susandri, Hidayat Spitri, Lusiana Lusiana, and Koko Harianto. "Apikasi Jasa Jahit Pakaian Berbasis Mobile Dengan Teknologi Location Based Services Dan Metode SMART." *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika* 5, no. 1 (2020): 128. <https://doi.org/10.35314/isi.v5i1.1362>.
- Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. yogyakarta, 2019.
- W. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Sikap Positif Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- WF. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Sikap Positif Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Widjaja, A W. *Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Wijayanti, D. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Makharya Cargo Surabaya)," 2020.
- WR. "Dukungan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Empati Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Kesetaraan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Keterbukaan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- Y. "Empati Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . "Kesetaraan Komunikasi Penjahit." Padang: Wawancara Pribadi, 2026.

- . “Keterbukaan Komunikasi Penjahit.” Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- YS. “Empati Komunikasi Penjahit.” Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . “Kesetaraan Komunikasi Penjahit.” Padang: Wawancara Pribadi, 2026.
- . “Keterbukaan Komunikasi Penjahit.” Padang: Wawancara Pribadi, 2026.



UIN IMAM BONJOL
PADANG