

**No. Daftar FPIPS: 631/UN40.A2.11/PP/2017**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL *MOSLEM FASHION ASSISTANT* DENGAN  
PELANGGAN LOYAL DALAM KONTEKS *RELATIONSHIP MARKETING***

**(Studi Kasus pada *Showroom Shafira* di Bandung)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi*



Oleh:

Wendy Joannita

NIM 1305320

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2017**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL *MOSLEM FASHION ASSISTANT* DENGAN  
PELANGGAN LOYAL DALAM KONTEKS *RELATIONSHIP MARKETING***  
(Studi Kasus pada *Showroom Shafira* di Bandung)

oleh:  
Wendy Joannita

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Wendy Joannita 2017  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2017

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**

WENDY JOANNITA

NIM. 1305320

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL *MOSLEM FASHION ASSISTANT*  
DENGAN PELANGGAN LOYAL DALAM KONTEKS *RELATIONSHIP*  
*MARKETING***

**(Studi Pada *Showroom Shafira* di Bandung)**

Skripsi ini disetujui oleh

Pembimbing I,



**Dr. Ridwan Effendi, M.Ed**

NIP. 1962 0926 198904 1001

Pembimbing II,



**Heni Nuraeni Zaenudin, S.Sos., M.Ikom**

NIP. 1984 0302 201404 2001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Komunikasi UPI,



**Dr. Ridwan Effendi, M.Ed**

NIP. 1962 0926 198904 1001

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Komunikasi Interpersonal Moslem Fashion Assistant dengan Pelanggan Loyal dalam Konteks Relationship Marketing (Studi Kasus pada Showroom Shafira di Bandung)**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2017

Yang Membuat Pernyataan,

**Wendy Joannita**

NIM 1305320

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan untuk Nabi Muhammad SAW, serta para pengikut dan para sahabatnya, keluarga, serta umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian syarat kelulusan dalam jenjang Strata 1 serta memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat, Universitas Pendidikan Indonesia. Judul skripsi yang penulis ajukan yaitu **“Komunikasi Interpersonal Moslem Fashion Assistant dengan Pelanggan Loyal dalam Konteks Relationship Marketing (Studi Kasus pada Showroom Shafira di Bandung)”**.

Proses penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak mulai dari orang tua, dosen pembimbing, keluarga, hingga rekan penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, untuk itu penulis siap menerima kritik dan saran yang bermanfaat dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan referensi untuk melanjutkan penelitian dengan topik yang serupa. Serta diharapkan menjadi sumbangasih ilmu yang berarti bagi perkembangan bidang ilmu dan praktik Ilmu Komunikasi.

Bandung, Agustus 2017

Penulis

Wendy Joannita

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dari beberapa pihak yang telah memiliki kontribusi besar kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan karunia-Nya kepada penulis selama menyusun skripsi ini.
2. Ibunda tersayang, Nita Dianningsih, Ayahanda tercinta, Ronald Susilo, kedua adikku tersayang, Odi dan Akay, serta kepada bapak Roni Setiawan yang telah memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan tanpa henti untuk penulis.
3. Prof Dr. H. Rd. Asep Kadarohman, M.Si., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), beserta jajarannya.
4. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS) UPI, beserta jajarannya.
5. Dr. Ridwan Effendi, M.Ed., selaku Ketua Departemen Ilmu Komunikasi FPIPS UPI sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi I, yang senantiasa memberikan arahan, motivasi, bantuan serta dukungan selama proses perkuliahan maupun pada penulisan skripsi ini hingga akhir.
6. Ibu Heni Nuraeni Zaenudin, S.Sos., M.Ikom, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi, bantuan, serta dukungan selama proses penulisan skripsi hingga akhir.
7. Prof. Dr. Elly Malihah, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang
8. Seluruh dosen yang telah mendidik dan membagi ilmu kepada penulis selama empat tahun di Universitas Pendidikan Indonesia. Selain itu, kepada pak Nurdin dan pak Endang selaku staf Departemen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bantuan dan dukungan bagi penulis di kantor jurusan ilmu komunikasi.

9. PT. Shafira Corporation dan Showroom Shafira (khususnya di jl. Sulanjana No. 26) yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
10. Chief Operation dan Moslem Fashion Assistant Shafira di Showroom Sulanjana beserta pelanggan Shafira yang telah bersedia berbagi ilmu dan pengalamannya, serta meluangkan waktu dan membantu penulis sebagai informan dalam penelitian ini.
11. Fitri Aprilia, Daviq K.Romza dan Makmum Ahmad Izata yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan mengingatkan penulis untuk lebih cepat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat terbaik, Hi-Five. Nur Aeni (Nuy), Nurul Nur Azizah (Mbae), Restu Puteri Sujiwo (Etu), Sinta Awalianuari (Jojo), yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan membantu penulis untuk tetap semangat, tepat waktu dan berusaha sebaik mungkin. Sahabat Humas (XL Bionita-Lancar jaya), Armina (ata), Anugrah (anu), Adi, Rini, Citra, Rina, Helmy (sam), dan Nabil. The silent killer-Ilmu Komunikasi A. Terima kasih banyak, telah menyemangati, berbagi ilmu dan berjuang bersama..
13. Teman-teman seperjuangan seluruh angkatan Ilmu Komunikasi Universitas Pendidikan Indonesia yang penulis banggakan.
14. Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi (HIMIKASI), Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (HIPMI PT) dan Caraka Muda yang menjadi tempat penulis berorganisasi di UPI.