



**IMPLEMENTASI PRINSIP KOMUNIKASI INTERPERSONAL
UNTUK MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK PREMIUM**

Studi Kasus pada Samsung Store Pacific Place Tahun 2026

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Fernanda Putri Handayani
44222110059**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**IMPLEMENTASI PRINSIP KOMUNIKASI INTERPERSONAL
UNTUK MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK PREMIUM**

Studi Kasus pada Samsung Store Pacific Place Tahun 2026

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana**

**Fernanda Putri Handayani
44222110059**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fernanda Putri Handayani
NIM : 44222110059
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Implementasi Prinsip Komunikasi Interpersonal untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Produk Premium: Studi Kasus pada Samsung Store Pacific Place Tahun 2026” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 01 Agustus 2026



Fernanda Putri Handayani

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fernanda Putri Handayani
NIM : 44222110059
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Implementasi Prinsip Komunikasi Interpersonal
untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan
Produk Premium: Studi Kasus Pada Samsung
Store Pacific Place Tahun 2026

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 15 Agustus 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:
Pembimbing

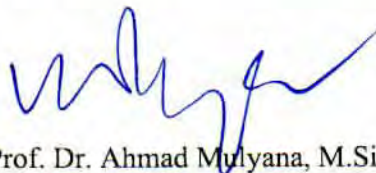


(Mochamad Taufiq Hidayat. M.IKom.)
NIDN/NUPTK: 8834360018

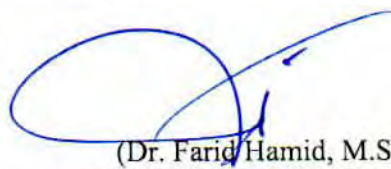
Jakarta, 31 agustus 2026
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)
NIDN/NUPTK: 0318116602



(Dr. Farid Hamid, M.Si.)
NIDN/NUPTK: 0301117301

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Fernanda Putri Handayani

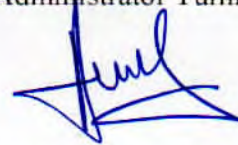
NIM : 44222110059

Program Studi : Public Relations

Bidang Studi : Fakultas Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Implementasi Prinsip Komunikasi Interpersonal untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Produk Premium: Studi Kasus Pada Samsung Store Pacific Place Tahun 2026”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 01 September 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 25%

Jakarta, 01 September 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. M.I.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting); Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fernanda Putri Handayani
NIM : 44222110059
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ilmu Komunikasi/Illmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Implementasi Prinsip Komunikasi Interpersonal
untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan
Produk Premium: Studi Kasus Pada Samsung
Store Pacific Place Tahun 2026

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Agustus 2026

Yang menyatakan,



(Fernanda putri Handayani)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Implementasi Prinsip Komunikasi Interpersonal Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Produk Premium Samsung , Studi kasus pada samsung store pacific place tahun 2026” dengan baik . Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

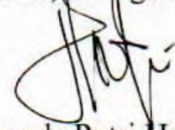
1. Prof. Dr. Ir Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Mochamad Taufiq Hidayat, M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan penulis dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan perhatian selama proses penyusunan skripsi ini. Di setiap tahap penyusunan, Bapak selalu meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan, serta motivasi yang sangat berarti bagi penulis. Kesabaran Bapak dalam menghadapi setiap kekurangan dan kebingungan penulis menjadi penyemangat untuk terus belajar, memperbaiki diri, dan tidak menyerah hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dukungan, dan kepercayaan yang telah diberikan, perjalanan menyelesaikan penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik. Bapak tidak hanya membimbing dengan ilmu, tetapi dengan hati. Semoga segala kebaikan, ilmu, dan dedikasi yang telah Ibu/Bapak berikan menjadi amal baik dan mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.
5. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana, yang telah membimbing, mendidik, dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan, Ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan bukan sekadar teori di atas kertas, melainkan bekal berharga yang akan penulis bawa sepanjang hidup.
6. Kepada kedua orang tua saya Bapak Sugeng Prasetyo dan Ibu Karsilah, terutama ibu saya sosok yang tanpa Lelah memberikan dorongan moral serta doa restu yang menjadi tumpuan utama keberhasilan saya. Mimpi ibu untuk bisa memberikan gelar sarjana anaknya akhirnya bisa penulis wujudkan. Terimakasih karena sudah membentuk penulis menjadi perempuan yang kuat, mandiri, dan bisa terus bertahan dalam keadaan sulit sekalipun. Penulis tidak bisa mengubah semua yang telah Ibu lalui selama 29 tahun ini. Namun, izinkan penulis menjadi bagian dari hari-hari baik yang akan datang,

untuk perlahan bisa meringankan beban, mengobati setiap luka yang Ibu simpan, dan menghadirkan lebih banyak bahagia dalam hidup Ibu. Semoga skripsi ini menjadi langkah kecil agar suatu hari nanti Ibu dapat menikmati hidup yang lebih tenang, tanpa harus memikul semuanya sendirian.

7. Kepada Orang terdekat saya yang namanya tidak tertulis pada halaman ini, Terima kasih karena telah hadir sejak awal perkuliahan hingga skripsi ini selesai. Terima kasih telah menguatkan, mencukupkan semuanya, dan terus percaya bahkan ketika penulis meragukan dirinya sendiri. Skripsi ini mungkin ditulis atas namaku, tetapi ketulusanmu turut mengantarkan penulis sampai di titik ini. Apa pun takdir yang sudah Tuhan tentukan di masa depan dan bagaimanapun perjalanan itu berakhir, terima kasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan yang akan selalu penulis syukuri. Semoga segala kebaikanmu selalu kembali kepadamu dalam bentuk kebahagiaan, ketenangan, dan hal-hal baik lainnya.
8. Terakhir, teruntuk Anak perempuan satu-satunya dan harapan orang tuanya, saya sendiri Fernanda Putri Handayani, Apresiasi yang sebesar-besarnya untuk diri sendiri. Terima kasih karena telah memilih untuk tetap bertahan di setiap hal yang tidak pernah benar-benar mudah. Terima kasih karena telah menerima kenyataan bahwa terkadang impian harus mengalah sejenak, bukan karena berhenti memperjuangkannya, tetapi karena ada tanggung jawab yang lebih dulu harus didahulukan. Ada banyak rencana yang berubah, kesempatan yang terlewat, waktu yang dikorbankan, serta hari-hari yang dipenuhi rasa lelah, keraguan, bahkan keinginan untuk menyerah. Namun, di tengah semua itu, penulis terus memilih untuk bangkit, melangkah, dan percaya bahwa setiap perjuangan akan menemukan waktunya sendiri. Skripsi ini bukan sekadar syarat untuk memperoleh gelar sarjana, melainkan saksi atas perjalanan yang dibangun dari kesabaran, doa, air mata, dan harapan yang tidak pernah benar-benar hilang. Untuk diriku, terima kasih karena telah tetap kuat ketika keadaan tidak berpihak, tetap sabar ketika hasil belum terlihat, dan tetap berjalan meskipun langkah sering kali terasa berat. Meskipun pencapaian tidak terlihat besar dan tidak seterang yang lainnya, terimakasih karena sudah kuat dan tetap bertahan sampai titik ini. Hari ini menjadi bukti bahwa mimpi yang sempat tertunda tidak pernah benar-benar hilang. Sebab pada akhirnya, bukan tentang seberapa cepat perjalanan sampai pada garis akhir, melainkan tentang keberanian untuk terus berjalan meskipun berkali-kali ingin berhenti.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 01 Agustus 2026



Fernanda Putri Handayani

**IMPLEMENTASI PRINSIP KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN PRODUK PREMIUM
SAMSUNG : STUDI KASUS DI SAMSUNG STORE PACIFIC PLACE
TAHUN 2026**

FERNANDA PUTRI HANDAYANI

ABSTRAK

Persaingan pada industri smartphone premium mendorong perusahaan untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan melalui komunikasi interpersonal. Penelitian ini bertujuan menjelaskan implementasi Prinsip komunikasi interpersonal dalam mempertahankan loyalitas Pelanggan produk premium Samsung : Studi kasus di Samsung store Pacific Place tahun 2026 berdasarkan lima prinsip komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), dukungan (*supportiveness*), kesamaan (*equality*), dan kepositifan (*positiveness*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan Teknik pengambilan data triangulasi, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari store leader, senior sales, dan dua orang Pelanggan Samsung Store Pacific Place. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi komunikasi interpersonal telah diterapkan secara konsisten dalam proses pelayanan, mulai dari menggali kebutuhan Pelanggan hingga melakukan pelayanan after sales dan follow up Pelanggan. Penerapan tersebut didukung oleh standar pelayanan step GALAXY, SOP pelayanan, dan Modul belajar SamsungPlus. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berperan dalam membangun Customer Relations melalui hubungan yang didasarkan pada kepercayaan, perhatian terhadap kebutuhan Pelanggan, dan pelayanan yang berkelanjutan. Hubungan tersebut mendorong kepuasan, pembelian ulang, serta loyalitas Pelanggan terhadap samsung store Pacific Place.

Kata kunci : Komunikasi interpersonal, loyalitas Pelanggan, Customer Relations, Joseph A. Devito, Samsung Store pacific Place

**IMPLEMENTATION OF INTERPERSONAL COMMUNICATION
PRINCIPLE IN MAINTAINING THE LOYALTY OF SAMSUNG
PREMIUM PRODUCT CONSUMERS : SAMSUNG STORE PACIFIC
PLACE IN 2026**

FERNANDA PUTRI HANDAYANI

ABSTRACT

The increasing competition in the premium smartphone industry requires companies to build strong relationships with consumers through interpersonal communication. This study aims to explain the implementation of interpersonal communication Principle in maintaining the loyalty of Samsung premium product consumers : Samsung Store Pacific Place in 2026 based on Joseph A. DeVito's five principles of interpersonal communication: openness, empathy, supportiveness, equality, and positiveness. This study employed a qualitative approach using data triangulation techniques, including in-depth interviews, observation, and documentation. The informants consisted of the Store Leader, a Senior Sales representative, and two consumers of Samsung Store Pacific Place. The findings indicate that interpersonal communication has been consistently implemented throughout the service process, from identifying consumers' needs to providing after-sales service and conducting follow-up communication. This implementation is supported by the Step GALAXY service standards, service Standard Operating Procedures (SOP), and the SamsungPlus learning module. The findings also reveal that interpersonal communication plays an important role in building Customer Relations through trust, attention to consumers' needs, and continuous service. These relationships contribute to customer satisfaction, repeat purchases, and consumer loyalty toward Samsung Store Pacific Place.

Keywords: interpersonal communication, consumer loyalty, Customer Relations, Joseph A. DeVito, Samsung Store Pacific Place

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABLE	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teoritis	18
2.2.1 Public Relations	18
2.2.2 Komunikasi Interpersonal.....	19
2.2.3 Hubungan dengan Pelanggan (<i>Customer Relations</i>)	22
2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mendukung Hubungan Komunikasi Interpersonal	
25	
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	26

BAB III.....	30
METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Paradigma Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	39
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 GAMBARAN UMUM SAMSUNG STORE PACIFIC PLACE	41
4.1.1 Profil Samsung.....	41
4.1.2 Persaingan Pasar	42
4.1.3 Pelanggan dan Produk Premium dan Layanan Samsung.....	45
4.1.4 Samsung Store Pacific Place.....	49
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Karakteristik Informan	53
4.2.2 Standar Layanan Pelanggan Samsung	56
4.2.3 Implementasi Komunikasi Interpersonal	60
4.3 PEMBAHASAN	92
4.3.1 Keterbukaan (<i>Openness</i>) Membangun Kepercayaan.....	92
4.3.2 Empati (<i>Empathy</i>) Menciptakan Hubungan Personal.....	93
4.3.3 Dukungan (<i>Supportiveness</i>) Menjaga Hubungan Berkelanjutan	95
4.3.4 Kesamaan (<i>Equality</i>) Menciptakan Rasa Dihargai	97
4.3.5 Kepositifan (<i>Positiveness</i>) Menciptakan Pengalaman Nyaman	98
BAB V.....	102
KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran Akademis dan Praktis	103
5.2.1 Saran Praktis	103
5.2.2 Saran Akademis	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Samsung Store Pacific Place Sumber: Data Primer Hasil Observasi</i>	<i>49</i>
<i>Gambar 1 Wawancara Dengan Store Leader.....</i>	<i>144</i>
<i>Gambar 2 Wawancara Dengan Senior Sales</i>	<i>144</i>
<i>Gambar 3 Dokumentasi Proses Penjualan.....</i>	<i>144</i>
<i>Gambar 4 Dokumentasi Proses Transfer Data.....</i>	<i>144</i>
<i>Gambar 5 Dokumentasi Proses Menggali Kebutuhan.....</i>	<i>145</i>
<i>Gambar 6 Dokumentasi Proses Merekomendasikan Produk</i>	<i>145</i>
<i>Gambar 7 Dokumentasi Proses Konsultasi</i>	<i>145</i>
<i>Gambar 8 Dokumentasi Platform Pembelajaran</i>	<i>145</i>
<i>Gambar 9 Dokumentasi Tahapan Galaxy.....</i>	<i>146</i>
<i>Gambar 10 Dokumentasi Halaman Depan Modul Pembelajaran.....</i>	<i>146</i>



DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1. 1 Pangsa Pasar Smartphone Premium Global (2023-2024)</i>	5
<i>Tabel 1. 2 Pangsa Pasar Smartphone Premium Indonesia (Q1 2025)</i>	5
<i>Table 2. 1 Penelitian Terdahulu</i>	14
<i>Tabel 3. 1 Karakteristik Subjek Penelitian</i>	33
<i>Tabel 4. 1 Keunggulan Kompetitif Samsung</i>	45
<i>Tabel 4. 2 Produk Premium di Samsung Store Pacific Place</i>	46
<i>Tabel 4. 3 Tren Pelanggan Premium 2025</i>	47
<i>Tabel 4. 4 Karakteristik Informan</i>	53
<i>Tabel 4. 5 Ringkasan Temuan Penerapan Keterbukaan (Openness)</i>	66
<i>Tabel 4. 6 Ringkasan Temuan Penerapan Empati (Empathy)</i>	71
<i>Tabel 4. 7 Ringkasan Temuan Penerapan Dukungan (Supportiveness)</i>	78
<i>Tabel 4. 8 Ringkasan Temuan Penerapan Kesamaan (Equality)</i>	84
<i>Tabel 4. 9 Ringkasan Temuan Penerapan Kepositifan (Positiveness)</i>	90
<i>Tabel 4. 10 Implementasi Komunikasi Interpersonal</i>	100



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	108
Lampiran 1.1 Wawancara Sales.....	108
Lampiran 1.2 Pedoman Wawancara Store Leader.....	110
Lampiran 1.3 Pedoman Wawancara Pelanggan.....	112
Lampiran 1.4 Hasil Transkrip Wawancara Informan.....	114
Lampiran 1.5 Hasil Transkrip Wawancara Informan.....	121
Lampiran 1.6 Hasil Transkrip Wawancara Informan.....	127
Lampiran 1.7 Hasil Transkrip Wawancara Informan.....	137
Lampiran 2. Surat Izin Wawancara.....	141
Lampiran 3. Pedoman Observasi.....	142
Lampiran 4. Dokumentasi.....	144

