

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PELANGGAN DENGAN
CALON PELANGGAN DALAM MEREKOMENDASIKAN
EMJE WEDDING ORGANIZER**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera
Utara Medan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

OLEH

Nindia Ajeng Rosadi

NIM : 0105183309

Program Studi Ilmu Komunikasi



FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

LEMBAR PERNYATAAN

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PELANGGAN DENGAN
CALON PELANGGAN DALAM MEREKOMENDASIKAN
EMJE WEDDING ORGANIZER**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera
Utara Medan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh :

Nindia Ajeng Rosadi

NIM: 0105183309

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI



Pembimbing Skripsi I UNIVERSITAS ISLAM NEGERI **Pembimbing Skripsi II**
SUMATERA UTARA MEDAN

Dr. Suheri Harahap, M.Si
NIDN: 2013107202

Dr. Anang Anas Azhar, M.A
NIDN: 0104107401

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Alfikri, S.Sos, M.Si
NIDN: 2023038301

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Sidang Munaqasyah Nindia Ajeng Rosadi

Lamp :

Kepada

Yth Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

di Medan

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Nindia Ajeng Rosadi

NIM : 0105183309

Judul : Komunikasi Interpersonal Antara Pelanggan Dengan Calon Pelanggan
Dalam Merekomendasikan EMJE Wedding Organizer

Sudah dapat diajukan ke Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata. Dengan ini kami berharap agar saudara tersebut dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Medan, 12 Juli 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Suheri Harahap, M.Si
NIDN: 2013107202

Dr. Anang Anas Azhar, M.A
NIDN: 0104107401

**PERNYATAAN DAN PERTANGGUNG JAWABAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Bismillahirrahmanirahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Nindia Ajeng Rosadi

NIM : 0105183309

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Alamat : Jalan Pendidikan No.100, Desa Punden Rejo, Kecamatan
Tanjung Morawa

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga perguruan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Penelitian ini adalah benar-benar hasil karya secara mandiri dan bukan plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi saya akan bersedia menanggung konsekuensi hukum yang terjadi.

Medan, 28 Juli 2022

Nindia Ajeng Rosadi
NIM.0105183309

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Komunikasi Interpersonal Antara Pelanggan Dengan Calon Pelanggan Dalam Merekomendasikan EMJE *Wedding Organizer*” Nindia Ajeng Rosadi, NIM 0105183309, Program Studi Ilmu Komunikasi telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara pada tanggal 24 Agustus 2022.

Skripsi ini telah di terima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi.

Medan, 03 Oktober 2022

Ketua Program Studi

Sekretaris Program Studi

Dr. Muhammad Alfikri, S.Sos, M.Si
NIP: 198303232010011026

Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag
NIP: 197306132007102001

Penguji I

Penguji II

Dr. Abdul Rasyid, MA
NIDN: 2002046401

Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag
NIP: 197306132007102001

Pembimbing Skripsi I

Pembimbing Skripsi II

Dr. Suheri Harahap, M.Si
NIDN: 2013107202

Dr. Anang Anas Azhar, M.A
NIDN: 0104107401

Mengetahui,
Dekan FIS UIN Sumatera Utara

Prof. Dr. Abdurrahman, M.Pd
NIP: 196801031994031004

ABSTRAK



Nama : Nindia Ajeng Rosadi
NIM : 0105183309
Jurusan/Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Antara Pelanggan Dengan Calon Pelanggan Dalam Merekomendasikan EMJE *Wedding Organizer*

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal antara pelanggan dengan calon pelanggan dalam merekomendasikan EMJE *Wedding Organizer* dan untuk mengetahui kendala dalam komunikasi komunikasi interpersonal antara pelanggan dengan calon pelanggan dalam merekomendasikan EMJE *Wedding Organizer*. Penelitian ini dilakukan di dusun 1 Desa Punden Rejo, Kecamatan Tanjung Morawa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mengarah pada metode deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi antarpribadi yang digagas oleh De Vito. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dengan kesungguhan dalam observasi dan triangulasi. Hasil Penelitian ini menemukan bahwa proses komunikasi berjalan dengan baik antara pelanggan dengan calon pelanggan. Dengan menggunakan teori De Vito menjabarkan elemen-elemen dalam komunikasi interpersonal sehingga jelas mengetahui proses komunikasi antara pelanggan yaitu adanya pesan, umpan balik (*feedback*), *feedforward*, konteks dan kompetensi interpersonal. Ada beberapa hal yang dilakukan pelanggan dalam proses komunikasi dengan calon pelanggan yaitu: (a) membentuk persepsi terhadap kualitas diri, (b) menyamakan pola pikir, dan (c) membantu untuk menentukan pilihan. Proses Komunikasi dalam merekomendasikan juga memiliki kendala yaitu, (a) perbedaan bahasa, (b) keterlambatan memahami isi pesan, dan (c) waktu dan jarak. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi antarpribadi oleh De Vito, yang mana sesuai dengan hasil penelitian yaitu, terdapat elemen-elemen dalam proses komunikasi interpersonal dan adanya kendala dalam proses itu.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Rekomendasi, Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT., atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul skripsi “Komunikasi Interpersonal Antara Pelanggan Dengan Calon Pelanggan Dalam Merekomendasikan EMJE *Wedding Organizer*”. Skripsi ini adalah tugas akhir untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi dan dalam rangka memperoleh gelar sarjana pendidikan strata satu pada program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya. Kepada ibunda saya tercinta Farida dan ayahanda yang saya sayangi Rostiadi yang selalu memberikan kasih sayang dan cinta tulus serta perhatian dan dukungannya baik moril dan materil. Semoga Allah SWT., selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas segala yang diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan ucapan terima kasih juga penulis berikan kepada bapak Dr. Suheri Harahap, M.Si selaku pembimbing I dan bapak Dr. Anang Anas Azhar, M.A selaku pembimbing II yang senantiasa membantu dalam penulisan skripsi, serta saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.A selaku rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Abdurrahman, M.Pd selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

3. Bapak Dr. Muhammad Alfikri, M.Si selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
4. Terima kasih kepada rekan-rekan seperjuangan khususnya di program studi ilmu komunikasi
5. Terima kasih kepada seluruh teman-teman angkatan 2018 yang tidak akan pernah saya lupakan. Teman-teman yang memberikan kesan yang luar biasa selama masa kuliah di UINSU.
6. Terima kasih kepada seluruh anggota keluarga saya, para sepupu squad yang selalu membantu dalam memberikan ide dan saran selama penulisan skripsi.
7. Terima kasih kepada Prachuapp, geng antimainstream sejak awal perkuliahan yang selalu bersama untuk dukungannya.
8. Terima kasih kepada teman-teman KKN 141, Mody, Ulup, Sarah, Adelia, Dana, dan Vika yang memberikan pengalaman tak terlupakan dan selalu mendukung dalam setiap keadaan.
9. Terima kasih kepada Nazil Mumtaz Al-Mujtahid seseorang yang selalu ada untuk membantu dan menjadi teman yang baik sekaligus *support system* dari awal perkuliahan sampai sekarang.
10. Terima kasih kepada sahabat-sahabat yang selalu ada untuk saya, terima kasih kepada Dini, Tasya, Ade, Dona, Awik, Sonyek, Riri.
11. Terima kasih teman-teman yang selalu butuh healing Sarah dan Mody.
12. Untuk teman-teman yang sama-sama berjuang dari kompre sampai pengerjaan skripsi Mardiah, Liza, dan Nurcahyanti.

13. Terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang selalu memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan, khususnya dukungan moril yang sangat saya butuhkan selama pengerjaan penulisan skripsi. Sampai akhirnya skripsi dapat saya selesaikan tepat waktu.

14. Tak kalah penting sebagai *support system* dikala *down* yaitu, Bangtan Sonyeondan aka BTS. Terima kasih konten-konten dan lagu yang menghibur sehingga membuat *mood* kembali membaik dan skripsi dapat dikerjakan tepat waktu.

15. Terakhir tapi tidak kalah penting yaitu, *thank's to myself*. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini dan menjadi kuat. Terima kasih untuk tidak berhenti dan melanjutkan semua nya sampai akhir. *You're amazing girl, coz you did great.*

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis memohon saran dan kritiknya yang sifatnya membangun demi kesempurnaan dan semoga selalu bermanfaat bagi kita semua. AAMIIN.

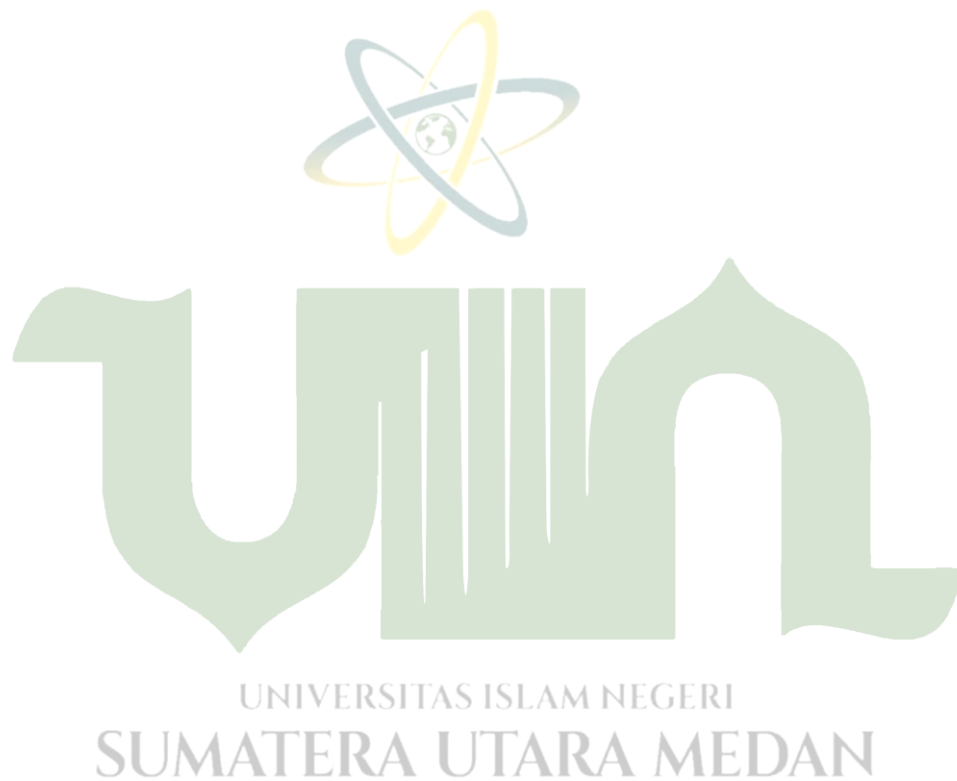
DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PESETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Komunikasi Interpersonal	11
1. Definisi Komunikasi.....	11
2. Definisi Komunikasi Interpersonal	14
B. Pelanggan	16
C. Rekomendasi Dalam Meningkatkan Minat Pelanggan	18
D. Peran <i>Wedding Organizer</i>	19
E. Kajian Teori	20

F. Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Pemilihan Subjek Penelitian	31
D. Tahap-Tahap Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	39
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	42
B. Hasil Penelitian	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	94
Lampiran 2. Hasil Wawancara.....	96
Lampiran 3. Dokumentasi.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	31
Tabel 3.2	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	42
Gambar 4.2	48
Gambar 4.3	49

