



---

**Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan dan Kualitas Layanan Terhadap  
Loyalitas Pelanggan CV. Ashuma Terapi Sidoarjo**  
**The Influence of Employee Interpersonal Communication and Service Quality on  
Customer Loyalty CV. Ashuma Therapy Sidoarjo**

Anisa Sahara S.I.Kom  
202022000004

Dosen Pembimbing  
Ainur Rochmania, S.Sos., M.Si

Dosen Penguji  
Poppy Febriana S.Sos. M.Med.Kom  
Kukuh Sinduwiatmo, M.Si

**Program Studi Ilmu Komunikasi**  
**Fakultas Bisnis Hukum & Ilmu Sosial**  
**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**  
**Mei, 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan CV. Ashuma Terapi Sidoarjo  
Nama Mahasiswa : Anisa Sahara  
NIM : 202022000004

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
Ainur Rochmania, S.Sos., M.Si

Dosen Penguji 1  
Poppy Febriana S.Sos. M.Med.Kom

Dosen Penguji 2  
Kukuh Sinduwiatmo, M.Si

Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
Nur Maghfirah Aesthetika, S.Sos. Med.Kom

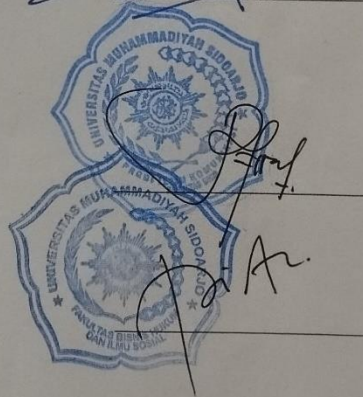
NIP/NIK. 0707068501

Dekan  
Poppy Febriana S.Sos. M.Med.Kom

NIP/NIK. 0711028001

Tanggal Ujian  
(20/5/2024)

Tanggal Lulus  
(21/5/2024)



## DAFTAR ISI

JUDUL .....	1
ABSTRAK .....	1
PENDAHUUAN .....	2
METODE PENELITIAN .....	5
HASIL & PEMBAHASAN .....	6
KESIMPULAN .....	13
DAFTAR PUSTAKA .....	14

### SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Anisa Sahara  
NIM : 202022000004  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

**DAN**

Dosen Pembimbing : Ainur Rochmania, S.Sos., M.Si  
NIDN : 0721126903  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan CV. Ashuma Terapi Sidoarjo

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, CV. Ashuma Terapi Sidoarjo

**TELAH:**

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

**SERTA\*:**

- Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

Ainur Rochmania, S.Sos., M.Si  
NIDN 0721126903

Sidoarjo, (17 Mei 2024)  
Mahasiswa

Anisa Sahara  
NIM. 202022000004

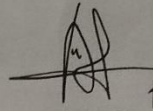
\*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA  
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan CV. Ashuma Terapi Sidoarjo”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 17 Mei 2024



Anisa Sahara  
202022000004