**Tabel 1.** Subjek informan penelitian di Informa Elektronik Suncity Sidoarjo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **Latar Belakang** | **Usia** | **Jenis Kelamin** |
| **1.** | Zainudin | *Store Leader* Informa Elektronik Suncity Sidoarjo | 40 Tahun | Laki-laki |
| **2.** | Rainy Febti | *Sales Executive* Informa Elektronik Suncity Sidoarjo | 23 Tahun | Perempuan |
| **3.** | Brihan Sasandy | *Sales Executive* Informa Elektronik Suncity Sidoarjo | 28 Tahun | Laki-laki |
| **4.**  **5.**  **6.** | Joko  Rima  Dewi Soemarto | Pelanggan loyal Informa Elektronik Suncity Sidoarjo  Pelanggan loyal Informa Elektronik Suncity Sidoarjo  Pelanggan Informa Elektronik Suncity Sidoarjo | 40 Tahun  35 Tahun  36 Tahun | Laki-laki  Laki-laki  Perempuan |

Sumber: Data Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat enam subjek penelitian yang terdiri dari tiga karyawan aktif serta tiga pelanggan loyal Informa Elektronik Suncity Sidoarjo. Subjek penelitian karyawan dipilih karena memiliki pengalaman dan pengetahuan operasional pekerjaan di perusahaan yang akan diwawancarai dari sudut pandang manajemen operasional dan staf *sales executive* yang memiliki pemahaman langsung tentang bagaimana komunikasi interpersonal mempengaruhi pengalaman dan kepercayaan pelanggan. *Store Leader* memberikan pandangan strategis dan manajerial, sementara staf *sales executive* memberikan gambaran dan informasi tentang bagaimana strategi komunikasi interpersonal diterapkan kepada pelanggan. Sementara dari perspektif eksternal, penelitian ini melibatkan tiga pelanggan loyal yang telah melakukan pembelian berulang di Informa Elektronik Suncity Sidoarjo.

1. *Store Leader* baruInforma Elektronik Suncity Sidoarjo yang sudah bekerja selama 10 tahun yang sebelumnya di Informa Elektronik Sawojajar Malang. Dipilih sebagai subjek karena memiliki pemahaman mendalam tentang kebijakan dan strategi perusahaan dalam membangun komunikasi yang efektif kepada pelanggan, serta dapat memberikan pandangan lebih luas tentang bagaimana strategi tersebut dirancang dan diimplementasikan.
2. *Sales Executive* yang sudah bekerja selama 3 tahun di Informa Elektronik Suncity Sidoarjo yang setiap hari berinteraksi langsung dengan pelanggan. Dipilih sebagai subjek karena memiliki kompetensi dalam membangun kepercayaan pelanggan melalui penerapan strategi komunikasi interpersonal karena telah mengikuti berbagai pelatihan dari Informa Elektronik.
3. *Sales Executive* yang sudah bekerja selama 4 tahun di Informa Elektronik Suncity Sidoarjo yang akan memberikan perspektif lebih dari pandangan individu lain terhadap penerapan strategi komunikasi interpersonal dalam membangun kepercayaan pelanggan.
4. Pelanggan loyal Informa Elektronik Suncity Sidoarjo, yang telah melakukan pembelian berulang produk elektronik untuk mengisi rumah sejak 2 tahun yang lalu. Dipilih sebagai subjek untuk memberikan perspektif pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh *sales executive* Informa Elektronik Suncity Sidoarjo.
5. Pelanggan loyal Informa Elektronik Suncity Sidoarjo yang sering berbelanja untuk mengisi kebutuhan kantor dan rumah, dipilih sebagai subjek untuk memberikan perspektif tambahan mengenai bagaimana layanan *aftersales* dilakukan dan berdampak pada pembelian berulang.
6. Pelanggan loyal Informa Elektronik Suncity Sidoarjo, yang telah melakukan melakukan pembelian berulang untuk mengisi kebutuhan kantor dan rumah sejak 1 tahun yang lalu, dipilih sebagai subjek untuk memberikan perspektif lain dari sudut pandang pelanggan terhadap efektivitas strategi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.