



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**STRATEGI LAYANAN DALAM MEMBANGUN CITRA
PADA SAHELIA UMRAH & HAJJ**

SKRIPSI

Oleh :

Siti Nur Fadilah

(04040422101)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2025

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Siti Nur Fadilah

NIM : 04040422101

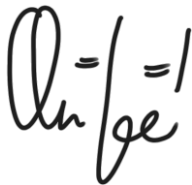
Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul : Strategi Layanan Dalam Membangun Citra Pada Sahelia Umrah & Hajj

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan pada sidang skripsi.

Surabaya, 14 Desember 2025

Dosen Pembimbing 1



Dosen Pembimbing 2



Aun Falestien Faletehan, MHRM., Ph.D

NIP: 198205142005011001

Airlangga Bramayudha, MM

NIP: 197912142011011005

PENGESAHAN TIM PENGUJI

STRATEGI LAYANAN DALAM MEMBANGUN CITRA PADA SAHELIA UMRAH & HAJJ

SKRIPSI

Disusun oleh:
Siti Nur Fadilah
(04040422101)

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
pada tanggal 24 Desember 2025
Tim Penguji

Penguji I

Aun Falestien Faletahan, MHRM, Ph.D

NIP: 198205142005011001

Penguji II

Airlangga Bramayudha, MM

NIP: 197912142011011005

Penguji III

**Prof. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib.,
M.Lib., Ph.D.**

NIP: 196605141992032001

Penguji IV

Dr. H. Achmad Murtafi Harits, Lc., M.Fil.I

NIP: 197003042007011056

Surabaya, 24 Desember 2025

Dekan,



Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag. M. Fil.I

NIP: 197110151998031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Siti Nur Fadilah
NIM : 04040422101
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : nrfadilah534@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Strategi Layanan Dalam Membangun Citra Pada Sahelia Umrah & Hajj

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Januari 2026

Penulis

(Siti Nur Fadilah)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim..

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Siti Nur Fadilah

NIM : 04040422101

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul : Strategi Layanan Dalam Membangun
Citra Pada Sahelia Umrah & Hajj

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan yang ditandai sebagai rujukan dan tercantum dalam daftar pustaka sesuai dengan tata tulis karya ilmiah yang berlaku.

Surabaya, 24 Desember 2025



Siti Nur Fadilah

NIM : 04040422101

ABSTRAK

Siti Nur Fadilah, NIM. 04040422101, Strategi Layanan Dalam Membangun Citra Pada Sahelia Umrah & Hajj.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi layanan yang diterapkan dalam membangun citra pada Sahelia Umrah & Hajj, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Layanan menjadi aspek penting dalam industri jasa keagamaan karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman jamaah dan persepsi publik terhadap perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi layanan dalam membangun citra meliputi beberapa pendekatan, antara lain: pendekatan personal kepada jamaah, layanan cepat tanggap, personalisasi layanan berdasarkan kebutuhan jamaah, pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dan edukasi, serta penerapan standarisasi layanan (SOP) administrasi dan bimbingan manasik secara sistematis. Seluruh strategi ini memberikan pengaruh positif terhadap persepsi jamaah karena menciptakan pengalaman layanan yang nyaman, responsif, dan terpercaya. Faktor pendukung pelaksanaan strategi layanan mencakup kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas dan teknologi informasi, kepemimpinan adaptif dan religius, serta dukungan media sosial yang efektif dalam menyampaikan informasi. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan ialah perubahan regulasi pemerintah yang sering berubah, serta keragaman latar belakang jamaah yang menuntut penyesuaian komunikasi dan layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi layanan yang dirancang secara terencana, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah berperan signifikan dalam membangun citra positif perusahaan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi lembaga penyedia jasa ibadah dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

Kata kunci: Strategi Layanan, Citra Perusahaan, dan Layanan Jamaah

ABSTRACT

Siti Nur Fadilah, NIM. 04040422101, Service Strategy in Building an Image of Sahelia Umrah & Hajj.

This research aims to find out how the service strategy is applied in building an image of Sahelia Umrah & Hajj, as well as identifying supporting and inhibiting factors in its implementation. Service becomes an important aspect in the religious service industry because it directly affects the experience of the congregation and the public perception of the company. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data is analyzed through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results show that the service strategy in building an image includes several approaches, including: a personal approach to pilgrims, quick response service, personalized services based on the needs of pilgrims, the utilization of social media as a means of communication and education, as well as the implementation of standardization of administrative services (SOP) and systematic guidance. All of these strategies have a positive influence on the perception of the congregation because it creates a comfortable, responsive, and reliable service experience. Supporting factors for the implementation of service strategies include the competence of human resources, the availability of facilities and information technology, adaptive and religious leadership, and effective social media support in conveying information. Meanwhile, the inhibiting factors found are changes in government regulations that often change, as well as the diversity of the congregation's background that demands the adjustment of communication and services. This research concludes that a service strategy that is designed in a planned manner, responsive, and in accordance with the needs of the congregation plays a significant role in building a positive image of the company. This finding is expected to be a reference for worship service providers in improving the quality of services and public trust.

Keywords: Service Strategy, Company Image, and Congregation Service

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO & PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN PENULISAN TRANSLITERASI.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Konsep	10
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II.....	16
KAJIAN TEORETIK	16
A. Kajian Perspektif Teoritik.....	16
B. Kajian Perspektif Dakwah Islam	29
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	31

BAB III	44
METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Jenis dan Sumber Data	45
D. Teknik Pengumpulan Data	46
E. Teknik Analisis Data	48
F. Teknik Validitas Data	49
BAB IV	50
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	50
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	50
B. Penyajian Data	53
C. Analisis Data	79
BAB V	103
PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Rekomendasi	104
C. Keterbatasan Penelitian	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Depan Kantor Sahelia Umrah & Hajj	50
Gambar 4. 2 Logo Sahelia Umrah & Hajj	50
Gambar 4. 3 Media Sosial Sahelia Umrah & Hajj	64
Gambar 5 1 Dokumentasi Dengan Narasumber 1 (N1)	141
Gambar 5 2 Dokumentasi Dengan Narasumber 2 (N2)	141
Gambar 5 3 Dokumentasi Dengan Narasumber 3 (N3)	142
Gambar 5 4 Dokumentasi Dengan Narasumber 4 (N4)	142
Gambar 5 5 Dokumentasi Dengan Narasumber 5 (N5) dan Narasumber 6 (N6)	143



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulah et al, "Manajemen Strategi Pengelolaan Kelas Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan: Studi Deskriptif Analisis Di SD Negeri Sindangraja 3, SDN Gunung Kembang, Dan SD Islam Al Azhar 18 Cianjur." *Jurnal Simki Pedagogia* 5, no. 2 (2022): 200–208. <https://doi.org/10.29407/jsp.v5i2.149>.
- Abdul Wahid, "Strategi Membangun Citra dan Kinerja Lembaga", (Jawa Tengah, Fatiha Media, 2023): 06.
- Agung, "Pentingnya Menjaga Citra Perusahaan The Importance Of Maintaining The Company's Image", *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 2, No. 2, (2024): 37–42.
- Ardiana, Reni. "Workshop 'Penelitian Kualitatif' Sebagai Pembekalan Mahasiswa Semester Akhir Untuk Menyelesaikan Skripsi." . . Juni, 2022.
- Arif, Faishal, and Fadhil Widiawan. "Peran Divisi Humas Polda DIY Dalam Membangun Citra Positif". 4 (n.d.).
- AriyantoAris et al, "Manajemen Layanan Pelanggan", (Bandung:Widina MediaUtama, 2024): 02.
- Arvyanda et al, "Analisis Pengaruh Perbedaan Bahasa dalam Komunikasi Antarmahasiswa". 1 (2023).
- Asmito, "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dan Promosi Dalam Perspektif Islam Untuk Meningkatkan Minat Menabung Serta Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Situbondo", *Skripsi IAIN-Jember*, 2020, hlm. 45.
- Atiah, Umu, and Gatot Hartoko. "Analisa Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Riyadhuljannah Tour Dan Travel Kabupaten Pandeglang Tahun 2022". 4 (2024).
- Chrismastianto, Imanuel Adhitya Wulanata. "Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 20, no. 1 (1979).

- Effendi, Zufar Rafif, and Endri Sentosa. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Seikou Coffee Depok". n.d.
- Ela Elliyana et al, "Dasar-Dasar Pemasaran", (Malang: Ahlimedia Press, 2022): 1-228.
- Fandy Tjipto, "Strategi Pemasaran", UIN Suska (Yogyakarta), (2008): 19.
- Fatihatul Firda Muhimmah, "Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Ebad Al-Rahman Wisata Surabaya", *Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya*, (2018): 1–141.
- Hermawan, Heru, Gantina Komalasari, and Wirda Hanim. "Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling Untuk Meningkatkan Harga Diri Siswa: Sebuah Studi Pustaka." *JBKI (Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia)* 4, no. 2 (2019): 65. <https://doi.org/10.26737/jbki.v4i2.924>.
- Ismaulidina, Isma, Effiati Juliana Hasibuan, and Taufik Wal Hidayat Wal Hidayat. "Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji Dan Umroh." *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)* 2, no. 1 (2020): 12–17. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i1.175>.
- Ismaulidina, Isma, Effiati Juliana Hasibuan, and Taufik Wal Hidayat Wal Hidayat. "Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji Dan Umroh." *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)* 2, no. 1 (2020): 12–17. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i1.175>.
- ITIL, *Information Technology Infrastructure Library*, (2012): 01.
- Jailani, M Syahrani, and Deassy Arestya Saksitha. "Tehnik Analisis Data Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah". n.d.
- Jakaria, Yudis. "Integrasi Nilai Religiusitas Dengan Kepemimpinan Adaptif Pada Pelatihan Kepemimpinan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Good Governance*, ahead of print, September 21, 2020. <https://doi.org/10.32834/gg.v16i2.203>.

- Kasmir, "Customer Service Excellent Teori dan Praktik", (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2017) 15.
- Kayawati, Lilis, and Esa Kurnia. "Membangun Citra Merek Sesuai Konsep Syariah". 3, no. 3 (2021).
- Khatulistiwa Sabrina, "Konsep Dasar Strategi Layanan BK Di Sekolah", *Journal Of Social Science Research*, Vol. 4, No. 2, (2024): 5602-5612.
- Khorotunniswah, Luthfi. "Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Lembaga." *Jurnal Kependidikan Islam* 10, no. 2 (2020): 176–89. <https://doi.org/10.15642/jkpi.2020.10.2.176-189>.
- La Ode Alman et al, "Strategi Layanan Media Sosial Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang di Sulawesi Tenggara", *Journal Of Management*, Vol. 7, No. 3, (2024): 1240-1257.
- Laurichela, Regina Puteri, and Cepi Cahyadi. "Analysis Of Customer Service Quality Based On Servqual (Service Quality) And Analytic Hierarchy Process (AHP) Methods." *Journal of Computing and Information Technology*, n.d.
- Mamun, Sukron, and Tri Hadmiatin Ningsih. "Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)." *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 6, no. 02 (2021): 223–33. <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.249>.
- Maryati et al, *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen/*, Business Management And Entrepreneurship Journal, Vol. 2, No. 2, (2020): 104–15.
- Ma'sum, Toha. "Eksistensi Manajemen Pemasaran Dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan." *Jurnal Intelektual: Jurnal Pendidikan Dan Studi Keislaman* 10, no. 2 (2020): 133–53. <https://doi.org/10.33367/ji.v10i2.1243>.
- Mulitawati, Iga Mauliga, and Maya Retnasary. "Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Membangun Brand Image Melalui Sosial Media Instagram (Studi Kasus Deskriptif Komunikasi Pemasaran Prodak Polycrol Forte Melalui Akun Instagram @ahlinyaobatmaag)." *Komunikologi: Jurnal Pengembangan*

- Ilmu Komunikasi Dan Sosial* 4, no. 1 (2020): 23.
<https://doi.org/10.30829/komunikologi.v4i1.7616>.
- Mutia, Sri. "Pelaksanaan Program Layanan Bimbingan Dan Konseling di Sekolah". n.d.
- Moh. Rifa'i dan Dela Maghfiroh, "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan JamaahHaji", *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 01, No. 01, (2021): 1–11.
- Novad, Muhammad Khalil, and Dimas Hendrawan. "Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction." *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen* 3, no. 2 (2024): 359–72.
<https://doi.org/10.21776/jmppk.2024.03.2.09>.
- Novila, Sheila, and Abdul Mujib. "Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah." *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 2 (2023): 137–54.
<https://doi.org/10.15575/mjhu.v1i2.26450>.
- Nurdewi, Nurdewi. "Implementasi Personal Branding Smart ASN Perwujudan Bangsa Melayani di Provinsi Maluku Utara." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 1, no. 2 (2022): 297–303.
<https://doi.org/10.55681/sentri.v1i2.235>.
- Nurjanah, "Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda", *Jurnal Mahasiswa*, Vol. 1, (2021): 117-128.
- Putri, Heni Julaika, and Sri Murhayati. "Metode Pengumpulan Data Kualitatif". 9 (2025).
- Rasyid et al, "Komunikasi dalam CSR Perusahaan: Pemberdayaan Masyarakat dan Membangun Citra Positif." *MIMBAR, Jurnal Sosial dan Pembangunan* 31, no. 2 (2015): 507.
<https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i2.1564>.
- Rasyid et al, "Komunikasi dalam CSR Perusahaan", Vol. 31, No. 2, (2015): 507–18.
- Riki Wahyudi, "Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif di KBIH Arafah Pekanbaru", *Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau*, (2023): 1–91.
- Rusdia and Rohayati, "Strategi Pembinaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang

- Kabupaten Bandung Barat", *Jurnal JISIPOL*, Vol. 4, No. 2, (2020): 36–52.
- Rusniati dan Ahsanul Haq, "Perencanaan Strategis Dalam Perspektif Organisasi", *Jurnal INTEKNA*, No. 2, (2014): 102–209.
- Safitri, Cindi, and Muhammad Iqbal Fasa. "Strategi Digital Marketing Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Bank Syariah di Era 4.0". no. 5 (2024).
- Safitri, Nindiya Eka, and Sitti Ummi Novirizka Hasan. "Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling Dalam Pengembangan Nilai Karakter Religius." *JURKAM: Jurnal Konseling Andi Matappa* 2, no. 1 (2018): 19. <https://doi.org/10.31100/jurkam.v2i1.64>.
- Sahelia Umrah & Hajj, (2025), *Company Profile Sahelia Umrah & Hajj*, Surabaya: Sahelia Umrah & Hajj, hlm. 03.
- Siti Romdona, Silvia Senja Junista, and Ahmad Gunawan. "Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner." *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik* 3, no. 1 (2025): 39–47. <https://doi.org/10.61787/taceee75>.
- Soediro, Moses, and Amanda Threesya Nurbianto. "Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Penjualan Dan Kinerja Karyawan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran Pada Masa Pandemi Covid-19)". 8, no. 3 (2021).
- Tafsir Web, <https://ibnuumar.sch.id/category/agama/tafsir-al-muyassar/>, diakses pada tanggal 7 Desember 2025.
- Tafsir Web, <https://quran.kemenag.go.id/>, diakses pada tanggal 28 Desember 2025.
- Tri Wulandari et al, "Deskripsi Mendalam Untuk Memastikan Keteralihan Temuan Penelitian Kualitatif", *Jurnal Literasi*, Vol. 11, No. 2, hlm. 124.
- Ubaidillah, Muhammad Ifan. "Strategi Pelayanan Biro Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen Di Shafira Tour Dan Travel Cabang Jember." *Maddah: Journal of Advanced Da'wah Management Research* 2, no. 2 (2023): 139–48. <https://doi.org/10.35719/maddah.v2i2.30>.

- Undari Sulung dan Mohamad Muspawi, "Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, dan Tersier", *Jurnal Edu Research*, Vol. 5, No. 3, (2024): 110-116.
- Yanwar Martias, Xavier Mochamad, and Airlangga Bramayudha. "Optimalisasi Website Dalam Pelayanan Aqiqah Di Nurul Hayat Surabaya." *Journal of Islamic Management* 3, no. 1 (2023): 31–47. <https://doi.org/10.15642/jim.v3i1.1108>.
- Yusra, Zhahara, Rufran Zulkarnain, and Sofino Sofino. "Pengelolaan LKP Pada Masa Pendmik Covid-19." *Journal Of Lifelong Learning* 4, no. 1 (2021): 15–22. <https://doi.org/10.33369/joll.4.1.15-22>.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A