



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
RETENSI PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
PADA ANNAHL TRAVEL UMROH HAJI SURABAYA**

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:

Afiyah

NIM 04020422016

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

2026

**PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN
OTENTISITAS
SKRIPSI**

Bismillahirrahmanihrrahim....

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Afiyah

Nim : 04020422016

Program Studi : Manajemen Dakwah

Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umroh

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Retensi
Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan
Sebagai Variabel Moderasi pada An-Nahl
Umroh Haji Surabaya

Alamat : Ruko Gateway, Blk. B No.15, Dusun Sawo,
Pepelegi, Kec. Waru, Kabupaten Sidoarjo,
Jawa Timur 61254

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul
“**pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi
pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai
variabel moderasi pada an-nahl travel umroh haji
surabaya**” ini adalah hasil karya asli, dan semua
pemikiran atau karya pihak lain yang digunakan telah
dicantumkan sebagai referensi sesuai kaidah ilmiah.

Surabaya, 11 Desember 2025

Yang membuat pernyataan

 
Afiyah
04020422016

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Afiyah
NIM : 04020422016
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap retensi
Pelanggan dengan kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Moderasi
pada An-Nahl Travel Umroh Haji Surabaya

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I dan
Pembimbing II untuk diajukan sidang Ujian Skripsi Program Studi
Manajemen Dakwah.

Surabaya, 12 Desember 2025

Dosen Pembimbing I



Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT
NIP. 199206042020122015

Menyetujui,
Dosen Pembimbing II



Airlangga Bramayudha, M.M
NIP. 197912142011011005

PENGESAHAN TIM PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA AN- NAHL TRAVEL UMROH HAJI SURABAYA

SKRIPSI

Disusun Oleh:
Afiyah
04020422016

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
Pada tanggal 5 Januari 2026

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II


Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT
NIP. 199206042020122015
Dosen Penguji III


Airlangga Bramayudha, M.M
NIP. 197912142011011005
Dosen Penguji IV


Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si
NIP. 197512302003121001


H. Mufti Labib, Lc, MCL
NIP. 196401021999031001

Surabaya, 5 Januari 2026
Dekan,





**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 : AFIYAH
NIM : 04020422016
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
E-mail address : princessfiyha@gmail.com

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

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN DENGAN

KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA AN-NAHL TRAVEL

UMROH HAJI SURABAYA

beserta 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, 13 Januari 2026

Penulis

(AFIYAH)

ABSTRAK

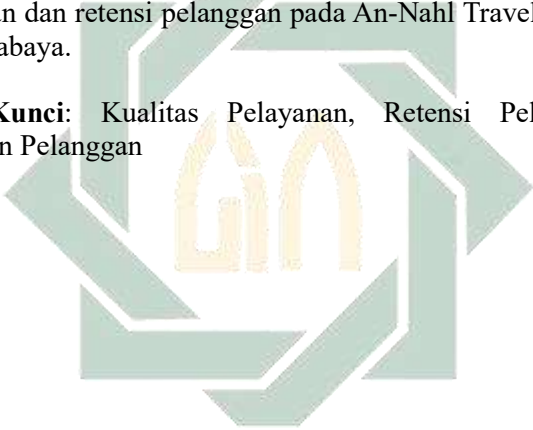
Afiyah, 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Moderasi pada An-Nahl Travel Umroh Haji Surabaya. Skripsi ini mengkaji bagaimana kualitas pelayanan menjadi kunci dalam mempertahankan pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai faktor penguat dalam hubungan tersebut, pada konteks layanan perjalanan ibadah umroh dan haji di An-Nahl Umroh Haji Surabaya.

Penelitian ini tujuannya untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan pada An Nahl Umroh Haji Surabaya, serta menguji peran kepuasan pelanggan sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada jamaah An-Nahl Travel Umroh Haji Surabaya yang telah menggunakan layanan perjalanan ibadah, kemudian Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) yang dioperasikan melalui perangkat lunak SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan tiga temuan utama. Pertama, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap retensi pelanggan, yang dibuktikan dengan nilai *t-statistic* sebesar $10,642 > 1,96$, nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$, serta nilai *path coefficient* sebesar $0,688$. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung mampu meningkatkan retensi pelanggan. Kedua, hubungan antara kualitas pelayanan dan retensi pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderasi memiliki nilai *R-square* pada variabel retensi pelanggan sebesar $79,3\%$, yang mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mampu menjelaskan variasi retensi pelanggan dalam kategori pengaruh yang tinggi.

Ketiga, kepuasan pelanggan terbukti memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan secara positif dan signifikan, yang ditunjukkan oleh nilai *path coefficient* sebesar 0,145, nilai *t-statistic* sebesar $2,661 > 1,96$, serta nilai *p-value* sebesar $0,008 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mempertahankan pelanggan, serta kepuasan pelanggan berperan sebagai penguat hubungan antara kualitas pelayanan dan retensi pelanggan pada An-Nahl Travel Umroh Haji Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Retensi Pelanggan, Kepuasan Pelanggan



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Tabel	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Operasional	9
F. Hipotesis	12
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	15
B. Kerangka Teoritik	27

1. Kualitas Pelayanan (Variabel X).....	27
2. Retensi Pelanggan (Variabel Y).....	31
3. Kepuasan Pelanggan (Variabel Z)	37
C. Paradigma Penelitian	39
D. Hipotesis	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
B. Objek Penelitian.....	42
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	42
1. Populasi	42
2. Sampel	43
3. Teknik Sampling.....	44
D. Variabel dan Indikator Variabel.....	45
E. Tahap-tahap Penelitian.....	49
1. Tahap Pra-Penelitian.....	49
2. Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	49
3. Tahap Pengolahan Data	50
F. Teknik Pengumpulan Data	50
1. Angket (Kuisisioner).....	50
2. Dokumentasi.....	51
G. Teknik Validitas dan Reabilitas	51
1. Uji Statistik Deskriptif.....	51
2. Uji Validitas	52
3. Uji Reabilitas	52

H.	Teknik Analisis Data.....	53
1.	Evaluasi Model Pengukuran atau Outer Model...	53
2.	Evaluasi Model Struktural atau Inner model	54
3.	Uji t-value.....	55
4.	Uji Efek Moderasi	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	57
1.	Sejarah An-Nahl Umroh Haji Surabaya	57
2.	Profil An-Nahl Travel Surabaya	58
3.	Visi dan Misi.....	58
4.	Struktur Organisasi An-Nahl Travel Surabaya	59
B.	Penyajian Data	59
1.	Karakteristik Deskriptif Responden.....	59
2.	Deskripsi Variabel Penelitian	62
3.	Skema Model PLS	67
4.	Evaluasi Model Pengukuran atau Outer Model	68
5.	Evaluasi Model Struktural atau Inner Model	74
6.	Uji Hipotesis	75
7.	Uji Moderasi	76
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V PENUTUP		89
A.	Kesimpulan	89
B.	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....		92

Lampiran 1 : Kusioner Penelitian.....	102
Lampiran 2 : Hasil Jawaban Kusioner	107
Lampiran 3 : Hasil Uji Data	120
Lampiran 4: Surat Izin Penelitian.....	124
Lampiran 5: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	125
Biodata Penulis	126

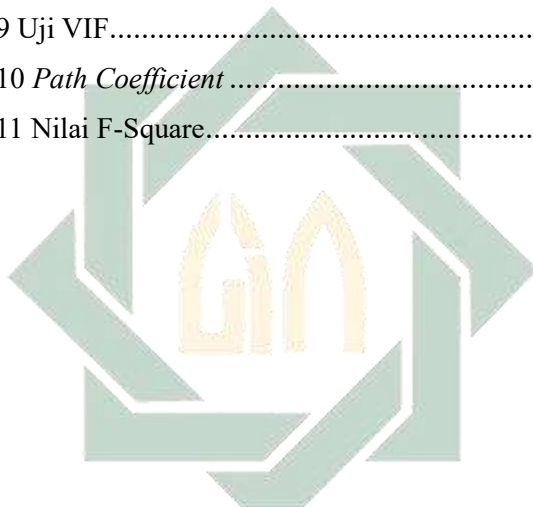
Daftar Gambar

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4.2 Skema Model PLS SEM	68

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Diagram Pie Jenis Kelamin.....	60
Tabel 3.2 Diagram Pie Usia	60
Tabel 3.3 Digram Periode/Bulan Umroh 2024	61
Tabel 3.4 tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan	63
Tabel 3.5 tanggapan responden terhadap retensi pelanggan.	65
Tabel 3.6 tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan pelanggan	66
Tabel 4.1 Nilai <i>Convergent Validity</i> (Uji 1).....	68
Tabel 4.2 Nilai <i>Convergent validity</i> (Uji 2)	69
Tabel 4.3 Nilai <i>Cross Loading</i>	70
Tabel 4.4 <i>Fornell and Larcker Criterion</i>	71

Tabel 4.5 <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	72
Tabel 4.6 Nilai <i>Composite Reliabilitas</i>	73
Tabel 4.7 Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	74
Tabel 4.8 Nilai <i>Goodness of Fit</i>	74
Tabel 4.9 Uji VIF.....	75
Tabel 4.10 <i>Path Coefficient</i>	76
Tabel 4.11 Nilai F-Square.....	60



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Karimuddin., dan Et Al. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Diedit oleh Nanda Saputra. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.
- Adhari, Lendy Zelviean. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Diedit oleh Tim Qiara Media. 1 ed. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Adnyana, I Made Juniarta, dan I Ketut Putu Suardana. “Konsistensi layanan indihome dalam menjaga kepercayaan pelanggan.” *MAHA WIDYA DUTA* 8, no. 1 (2024): 1–10.
- Afan Zaini, Ahmad. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen ‘Warung Bek Mu 2’ Banjarnayar Paciran Lamongan).” *AL Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* 2, no. 2 (2022): 49–50.
- AFRILIANSYAH, I PUTU AGING. “PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS DAN RETENSI PELANGGAN (Studi Kasus Pada Bank BRI KC. Blimbing Malang),” 2017.
- Agiesta, Willyanto, Achmad Sajidin, dan Politeknik Piksi Ganesha. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya.” *JIMEA* 5, no. 2 (2021): 1653–64.
- Agustyn, Renata Riskia, dan Suryono Budi Santosa. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo).” *Diponegoro Journal Of Management* 2, no. 2 (2013): 1–8.
- Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.” (*JSMBI Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 2, no. 9 (2019): 1–9. <https://doi.org/10.62201/abaj.v2i2.49>.

- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, dan Kamaluddin Abunawas. "Konsep umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian." *Jurnal Pilar* 14, no. 1 (2023): 15–31.
- Anam, Hoirul, dan Suprardi. "Sifat-Sifat Pemimpin Pendidik dalam Perspektif Al-Qur'an Surah Ali Imran Ayat 159." *Risalah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam* 8, no. 4 (2022): 1249–62.
- Anggraini, Lina, Hadi Suharno, dan Umi Kulsum. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Studi Kasus Roti Bakar 88 Pasar Lama Tangerang." *journal of Economics and Business* 24, no. 2 (2019): 24–33. <https://doi.org/10.33592/jeb.v24i2.521>.
- Aprilianto, Bayu, Henny Welsa, dan Ida Bagus Nyoman Udayana. "Pengaruh Commitment, Trust terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Bento Kopi Yogyakarta)." *Widya Manajemen* 4, no. 1 (2022): 1–11. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v4i1>.
- Arachim, Dennys. "Hubungan Antara Budaya Kerja Dengan Komitmen Organisasi Karyawan." *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi* 6, no. 1 (2018): 132–41. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v6i4.4682>.
- Asiah, Siti, dan Imraatus Shalihah. "ANALISIS TAFSIR KONTEKSTUAL ABDULLAH SAEED DALAM QS. ALI IMRAN AYAT 159 TENTANG POLA ASUH ORANG TUA TERHADAP ANAK." *Jurnal AlifLam Journal of Islamic Studies and Humanities* 4, no. 02 (2024): 33–48. <https://doi.org/10.51700/aliflam.v4i02.702>.
- Azkiya, Binta Malina, Hendri Tanjung, dan Syarifah Gustiawati. "Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia: Studi Riset Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1." *El-Mal: Jurnal*

- Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 5, no. 1 (2022): 84–95.
<https://doi.org/10.47467/elmal.v5i1.635>.
- Buddy, Tabroni, dan Fahrudin Salim. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur).” *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* 4, no. 2 (2019): 110–25.
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan pelanggan*. Diedit oleh Hamzah Upu. 1 ed. Sul-Sel: GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING INSTITUTE, 2017.
- Diab, Balqis. “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Gies Batik Pekalongan).” *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Universitas Diponegoro Semarang, 2009.
- Fatimah, Siti, I Putu Artaya, dan I G A Sri Deviyanti. “TERHADAP NIAT MEMBELI MELALUI SITUS WEB DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA AGEN PERJALANAN AN-NAHL SURABAYA,” 2021, 1–8.
- Filho, Dalson Britto Figueiredo, José Alexandre Silva, dan Enivaldo Rocha. “What is R^2 all about?” *Leviathan – Cadernos de Pesquisa Política*, no. 3 (2011): 60–68.
- Forester, Brayen Jodi, Amna Idris, Abdallah Khater, Muhammad Win Afgani, Muhammad Isnaini, Universitas Islam, Negeri Raden, dan Fatah Palembang. “Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas.” *Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 4, no. 3 (2024): 1812–20.
<https://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/edusociety>.
- Hamid, Rismawati, Djoko Lesmana Radji, dan Yulinda L. Ismail. “Pengaruh Empathy dan Responsiveness

- Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan.” *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* 13, no. 1 (2020): 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkebv13i1.7105>.
- Hermanto. *Faktor Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan*. 1 ed. Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019.
- Husnawati, Husnawati, Fatwa Tentama, dan Nina Zulida Situmorang. “Pengujian validitas dan reliabilitas konstruk hope.” *Jurnal Psikologi Terapan dan Pendidikan* 1, no. 2 (2019): 128–35. <https://doi.org/10.26555/jptpv1i2.15136>.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Diedit oleh Unitomo Press. 1 ed., 2019.
- Irma, Ade, dan Hendra Saputra. “Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan.” *Niagawan* 9, no. 3 (2020): 164–71. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>.
- Ismawanto, Totok, R Gunawan Setianegara, dan Safirda Rahmani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.” *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* 16, no. 1 (2020): 1–11. <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>.
- Janna, Nilda Miftahul, dan Herianto. “KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS Nilda.” *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, no. 18210047 (2021): 1–12.
- Kaengke, Brigitha Lincincia, Tinneke M. Tumbel, dan Olivia Walangitan. “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli.” *jurnal Productivity* 3, no. 3 (2022): 271–78.
- Latiep, Ifah Finatry. “Analisis Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Loyalitas calon jamaah Umroh di Kota Makassar dengan Kepercayaan sebagai variabel

- Intervening,” 2020.
- Liana, Lie. “Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen” XIV, no. 2 (2009): 90–97.
- Lompoliuw, Trecya S. M., Riane J. Pio, dan Roy F. Runtuwene. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Customer Retention Di PT. Erafone Mega Mall Manado.” *Jurnal Administrasi Bisnis* 9, no. 1 (2019): 114–21.
<https://doi.org/10.35797/jab.9.1.2019.23707.114-121>.
- Magfiroh, Rohmatul Habibatin, Nur Dinah Fauziah, Sundari, dan Ardiyansyah. “Analisis Kualitas Layanan Dalam Pespektif Islam Terhadap Kepuasan Jamaah di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus LRB Mubinatour Bangsal-Mojokerto).” *Journal of Islamic Studies* 3, no. 1 (2024): 39–52.
- Mahmudin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak.” *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies* 5, no. 1 (2022): 22–41.
- Masili, Veronika, Lumanauw Bode, dan Maria V.J Tielung. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.” *EMBA* 10, no. 4 (2022): 46.
<https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>.
- Murti, Bhisma. “Validitas Dan Reliabilitas Pengukuran” 9, no. 1 (2011): 1–19. <https://doi.org/10.22146/jp.11710>.
- Niken Nanincova. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro.” *Agora* 7, no. 2 (2019): 1–5.
- Nurofik, Agus, dan Popy Putri Wiana. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Pustaka Manajemen (Pusat Akses Kajian Manajemen)* 2, no. 1

- (2022): 55–59.
<https://doi.org/10.55382/jurnalpustakamanajemen.v2i1.211>.
- Paulina, Siti. “THE QUALITY OF SERVICE AT PT . AIR MINUM SANGGAM BALANGAN (PERSEKUTUAN) IN PARINGIN SUB - DISTRICT.” *Journal of Development Administrations Thinking* 2, no. 1 (2025): 51–60.
- PMK, Humas. “Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia,” 2020. www.kemenkopmk.go.id.
- Prihatini, Lishapsari, Budi santoso. “Customer Retention Marketing.” In *Modul Magister Ilmu Komunikasi Stisipol Candradimuka Palembang*, 20. Palembang: Magister Ilmu Komunikasi stisipol Candradimuka, 2021.
- Purnamasari, Mega Isvandiana. “Analisis Validitas Konstruksi, Konvergen, dan Diskriminan dari Instrument Well-Being.” *Jurnal Penelitian Pendidikan* 15, no. 1 (2023): 48–55. <https://doi.org/10.21137/jpp.2023.15.1.6>.
- Rachman, Marjoni, Sara Brito Filipe, Cristina Fernandes, Cristina Estevão, dan George Ramos. *Manajemen Pelayanan Publik*. Diedit oleh Tahta Media. 1 ed., 2021.
- Rahayu, Sri, dan Lela Nurlaela Wati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen* 8, no. 2 (2018): 1–20.
<http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>.
- Rahmawati, Cindy, Della Fitriani, Fadillatul Haira, dan Maya Panorama. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang.” *Sibatik Journal : Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan* 1, no. 7 (2022): 1073–88.
- Riyadi, Slamet, Aji Hermawan, dan Ujang Sumarwan.

- “Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu.” *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen* 8, no. 1 (2015): 49–58. <https://doi.org/10.24156/jikk.2015.8.1.49>.
- Riyanto, Kuwat, dan Satinah. “Pengaruh Penetapan Harga , Kualitas Produk , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Abstrak Pendahuluan Perkembangan dunia usaha dan bisnis saat ini tumbuh dengan pesat , berdampak pada Score : Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran Indeks kepuasa.” *Score : Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran* 01, no. 01 (2023): 30–37.
- Rohaeni, Heni, dan Nisa Marwa. “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” 2, no. 2 (2018): 312–18.
- Saefullah, Aep. “Statistik untuk Penenlitian.” In *Pusat Penerbit STIE Ganesha*, diedit oleh Hendra Candra, 1 ed. Banten: Pusat Penerbit STIE Ganesha, 2024. <https://adoc.pub/statistik-untuk-penelitian.html>.
- Salma, Nadya Armani, Puput Hilma Purnama, dan Sherry Novalia Fujianti. “Efektivitas komunikasi digital dalam meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan UMKM sektor kuliner.” *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian* 11, no. 1 (2025): 328–44. <https://journal.uniga.ac.id/index.php/JK/article/view/41905>.
- Setyo Legowo Wiryono, Andhi Supriyadi, Julian Andriani Putri. “MEMPERTAHANKAN RETENSI PELANGGAN YANG DIPENGARUHI OLEH KEPUASAN PELANGGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN PADA PT PIRANTI BERKAH TRAVELINDO” 08, no. 01 (2024): 1–14.
- Sinambela, Ella Anastasya, Eli Retnowati, Ernawati Ernawati, Utami Puji Lestari, dan Misbachul Munir. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap

- Retensi Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya.” *Jurnal Baruna Horizon* 5, no. 1 (2022): 17–25. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i1.73>.
- Sitorus, Sunday Ade. “Analisis Pengaruh Merk Dagang , Kualitas Jasa Dan Promosi Terhadap Retensi Pelanggan Pada Usaha Warung Selluler Di Kecamatan Medan Tembung.” *Informatika : Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu* 4, no. 2 (2016): 14–25. <https://doi.org/10.36987/informatika.v4i2.231>.
- Soesana, Abigail, Hani Subakti, Salamun Salamun, Isnada Waris Tasrim, Karwanto Karwanto, Ilham Falani, Danny Philipe Bukidz, dan Arsen Nahum Pasaribu. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Diedit oleh Abdul Karim. 1 ed. Yayasan Kita Menulis, 2023.
- Sriningsih, Mega, Hatidja Djoni, dan D. Prang Jantje. “PENANGANAN MULTIKOLINEARITAS DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS REGRESI KOMPONEN UTAMA PADA KASUS IMPOR BERAS DI PROVINSI SULUT.” *Jurnal Ilmiah Sains* 18, no. 1 (2018): 18–24.
- Subhaktiyasa, Putu Gede. “Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.” *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 9, no. 4 (2024): 2721–31.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. 19 ed. Bandung: ALFABETA, CV, 2013.
- Taliupan R. “Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) terhadap Kepercayaan Pelangan pada Minimarket Indomaret di Kota Bitung (Studi Kasus Indomaret Winenet).” *Journal on Education* 04, no. 04 (2022): 1940–49.
- Taqqiya, Khalwa Rofida, dan Airlangga Bramayudha. “Communication Management via WhatsApp in Hajj and Umrah Travel Agencies: A Qualitative Study in Indonesia” 2, no. 2 (2025): 107–20. <https://doi.org/10.63199/progresif.v2i2.61>.

- Taufik, Achmad, dan Aulia Fashanah Hadining. “Analisa Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Mobil Mitra Sejahtera.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6, no. 1 (2022): Hal. 1367-1373.
- Taupik Ismail, Ramayani Yusuf. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 5, no. 3 (2021): 415.
- Udayana.IBN, Dwi Cahya Agus, dan Ayu Kristiani Fransizka. “Pengaruh Customer Experience dan Survive Qualitty terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada The Praja Coffee & Resto).” *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business* 5, no. 1 (2022): 173–79.
- Uli Arta Naibaho, Herawati Akbar, Baruna Hadibrata. “Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management).” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 2 (2022): 1079–89. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1346>.
- Vivid Violin, Indira Basalamah, Awaluddin, Sardi dan Sumarni. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Cabang Lion Air di Jakarta.” *Economics and Digital Business Review* 3, no. 1 (2022): 61–71. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v3i1.118>.
- Wahyuni, Molly. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS versi 25. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020.
- Wardhana, Aditya. *Consumer Behavior In The Digital Era 4.0-Edisi Indonesia*. Diedit oleh Mahir Pradana. 1 ed. Jawa Tengah: EUREKA MEDIA AKSARA, 2024.
- . *Customer Relationship Management in The Digital*

Edge. Diedit oleh Mahir Pradana. 1 ed. Jawa Tengah:
EUREKA MEDIA AKSARA, 2024.
<https://www.researchgate.net/publication/387517649>.

Yuniarti, Tatik. "PERAN INTERNAL COMMUNICATION
DALAM UPAYA PENCITRAAN PERUSAHAAN
(Studi Kasus Public Relations PT Lippo Cikarang, Tbk)."
Makna: Jurnal Kajian Komunikasi, Bahasa, dan Budaya
3, no. 2 (2012): 21–30.
<https://doi.org/10.33558/makna.v3i2.1027>.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A