



**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA
MEMPERKUAT LOYALITAS JEMAAH NUR HAMDALAH
TRAVEL SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

Oleh:

**Erta Pramita
NIM: 04040422078**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erta Pramita
NIM : 04040422078
Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA MEMPERKUAT LOYALITAS JEMAAH NUR HAMDALAH TRAVEL SURABAYA”** adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 24 Desember 2025
Yang membuat pernyataan,



Erta Pramita

04040422078

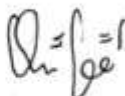
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Erta Pramita
NIM : 04040422078
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya
Memperkuat Loyalitas Jemaah Nur Hamdalah Travel Surabaya

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

Surabaya, 15 Desember 2025

Dosen Pembimbing 1



Aun Falestien Faletchan, MHRM., Ph.D

(198205142005011001)

Dosen Pembimbing 2



Drs. Syaifudin Zuhri, M.Si

(196610242014111001)

PENGESAHAN TIM PENGUJI
IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA
MEMPERKUAT LOYALITAS JEMAAH NUR HAMDALAH
TREVEL SURABAYA

SKRIPSI

Disusun oleh:

Erta Pramita

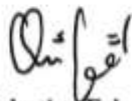
04040422078

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu

Pada tanggal 24 Desember 2025

Tim Penguji

Penguji I



Aun Falestien Faletchan,

MHRM, Ph. D

NIP: 198205142005011001

Penguji II



Drs. Syaifudin Zuhri, M.Si

NIP: 196610242014111001

Penguji III



Prof. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib.,

M.Lib., Ph.D.

NIP: 1966051419920320011

Penguji IV



Dr. H. Achmad Murtafi

Harits, M.Fil.I

NIP: 197003042007011056

Surabaya, 24 Desember 2025

Dekan,



Dr. Much. Chetruil Arie, S.Ag. M. Fil.I

*NIP. 19711031988031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Erta Pramita
NIM : 04040422078
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : pramitaerta@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 :

“IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA MEMPERKUAT LOYALITAS
JEMAAH NUR HAMDALAH TRAVEL 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 2025

Penulis



Erta Pramita

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **“Implementasi Pelayanan Prima dalam Upaya Memperkuat Loyalitas Jemaah Nur Hamdalah Travel Surabaya”**. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini mengkaji bentuk implementasi pelayanan prima, serta mengidentifikasi faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas pelayanan dalam memperkuat loyalitas jemaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nur Hamdalah Travel Surabaya telah menerapkan pelayanan prima melalui sembilan bentuk implementasi, yaitu kemampuan komunikasi dalam memberikan informasi yang akurat, kemampuan bidang kerja dalam memberikan layanan manasik, pelayanan administrasi yang mudah dan fleksibel, karyawan yang sigap dan mampu memberikan rasa aman, perhatian berbasis individu dan kelompok, tanggung jawab dalam menyediakan akomodasi yang nyaman dan strategis bagi jemaah, penyediaan asuransi perjalanan dan kesehatan untuk mengantisipasi risiko selama perjalanan, pendampingan petugas dan pembimbing yang ramah, sabar, dan siap membantu jika terjadi kendala, serta profesionalitas petugas dan kenyamanan lingkungan. Kesembilan implementasi tersebut selaras dengan enam konsep pelayanan prima yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan layanan berkualitas di Nur Hamdalah Travel.

Sedangkan penghambat dalam implementasi pelayanan prima Nur Hamdalah Travel Surabaya berasal dari faktor organisasi, yaitu situasi insidental di luar SOP seperti kebutuhan layanan kesehatan khusus atau permintaan *city tour* di luar program resmi. Selain itu, hambatan juga berasal dari faktor kemampuan dan keterampilan, meliputi perbedaan karakter jemaah dan tuntutan terhadap perkembangan teknologi, yang menuntut petugas untuk mampu beradaptasi dan memberikan pelayanan yang responsif sesuai dengan kebutuhan masing-masing jemaah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi lembaga perjalanan umrah lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mampu memberikan dampak positif yang lebih luas dan berkelanjutan bagi para jemaah.

ABSTRACT

*This study, entitled "**Implementation of Excellent Service to Strengthen Congregation Loyalty at Nur Hamdalah Travel Surabaya**," utilizes a qualitative approach with a case study approach. Data were obtained through interviews, observation, and documentation. This study examines the implementation of excellent service and identifies inhibiting factors that influence its effectiveness in strengthening congregant loyalty.*

The results indicate that Nur Hamdalah Travel Surabaya has implemented excellent service through nine implementations: communication skills in providing accurate information, fieldwork capabilities in providing manasik (ritual) services, easy and flexible administrative services, responsive staff who provide a sense of security, individual and group-based attention, responsibility in providing comfortable and strategic accommodations for congregants, travel and health insurance to anticipate risks during the trip, assistance from friendly, patient, and helpful staff and guides in case of any problems, and professional staff and a comfortable environment. These nine implementations align with the six concepts of excellent service that serve as the foundation for providing quality service at Nur Hamdalah Travel.

Meanwhile, obstacles in the implementation of Nur Hamdalah Travel Surabaya's excellent service originate from organizational factors, namely incidental situations outside the SOP such as the need for special health services or requests for city tours outside the official program. In addition, obstacles also come from ability and skill factors, including differences in the character of the congregation and demands for technological developments, which require officers to be able to adapt and provide responsive services according to the needs of each congregation. This research is expected to be a reference for other Umrah travel agencies in improving the quality of service, so as to be able to provide a broader and sustainable positive impact for the congregation.

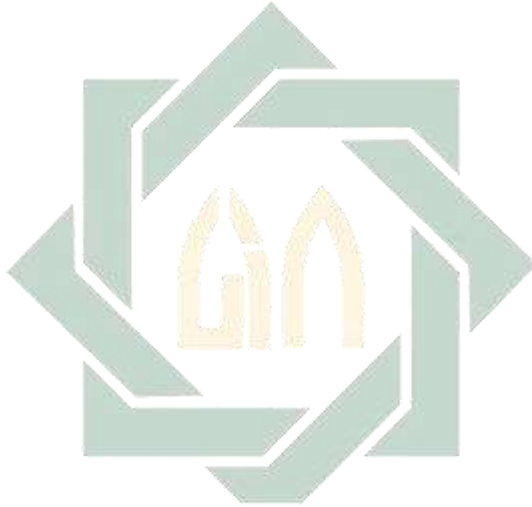
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN PENULISAN TRANSLITERASI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Konsep	10
F. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	18
A. Kajian Perspektif Teoritik	18
1. Implementasi.....	18
2. Pelayanan Prima	20
3. Loyalitas	25
4. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU).....	30
5. Hambatan dalam Menerapkan Pelayanan.....	33
B. Kajian Perspektif Dakwah Islam.....	34
1. Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam.....	34
2. Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Islam	37
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Jenis dan Sumber Data	49
D. Teknik Pengumpulan Data	52
E. Teknik Validitas Data	54

F. Teknik Analisis data	55
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	57
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian	57
B. Penyajian data	59
1. Implementasi Pelayanan Prima di Nur Hamdalah Travel Surabaya Dalam Memperkuat Loyalitas Jemaah	60
2. Hambatan Yang Dihadapi Nur Hamdalah Travel Dalam Menerapkan Pelayanan Prima Untuk Memperkuat Loyalitas Jemaah	87
C. Analisis Data	91
1. Implementasi Pelayanan Prima di Nur Hamdalah Travel Surabaya Dalam Upaya Memperkuat Loyalitas Jemaah	92
2. Hambatan Yang Dihadapi Nur Hamdalah Travel Dalam Menerapkan Pelayanan Prima Untuk Memperkuat Loyalitas Jemaah	111
BAB V PENUTUP	117
A. Kesimpulan	117
B. Rekomendasi	118
C. Keterbatasan Penelitian	119
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN-LAMPIRAN	135
A. Pedoman Wawancara dan Observasi	135
B. Daftar Pertanyaan	136
C. Surat Keterangan Penelitian	155

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Implementasi Pelayanan Prima.....	60
Tabel 4.2 Ulasan Jemaah Melalui Gmaps.....	85



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Nur Hamdalah Travel	57
Gambar 4.2 Kantor Pusat Nurul Hayat Surabaya	58
Gambar 4.3 Platform Sosial Media NH Travel	63
Gambar 4.4 Majalah Nurul Hayat	63
Gambar 4.5 Kegiatan Bimbingan Ibadah Manasik Umrah	67
Gambar 4.6 Layanan Pendaftaran Calon Jemaah	71
Gambar 4.7 Kegiatan Handling Bandara	73
Gambar 4.8 Sesi Takeoff Memories	75



DAFTAR PUSTAKA

- Abd Wahid, H HS. “Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji.” *Jurnal Pendidikan Dan Pranata Islam SYAIKHUNA* 10, no. 1 (2019): 126–43. <https://haji.kemenag.go.id/v3/regulasi/undang-undang/uu-13>.
- Afrida, Resi, Syahmardi Yacob, and Novita Sari. “Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Citra Merek (Studi Pada Pelanggan Oppo Jambi).” *Jurnal Dinamika Manajemen* 8, no. 1 (2020): 1–10.
- Amin, Lisana Sidqin Alya. “The Effect of Consumer Loyalty to Make Repeat Purchases on Winmilk Products in Cimahi, Indonesia Pengaruh Loyalitas Konsumen Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Produk Winmilk Di Kota Cimahi, Indonesia.” *International Journal Administration, Business and Organization (IJABO)* | 4, no. 1 (2023): 63–74. <https://ijabo.a3i.or.id>.
- Andika, Surya, and Pupung Purnamasari. “Pengaruh Variasi Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Kentucky Fried Chicken Di Kab. Bekasi).” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 8, no. 2 (2024): 1539–52.
- Anita, Julia Sri, Fatmawati, and Adnan Ma’ruf. “Implementasi Penggunaan Anggaran Dana Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur.” *Journal of KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik* 5, no. 1 (2024): 27–38. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>.
- Apriyanti, Yoki, Evi Lorita, and Yusuarsono. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah.” *Jurnal Professional FIS UNIVED* 6, no. 1 (2019): 72–80.

- Aprizal, Suharto, and Afdal Mazni. "Analisis Efektivitas Peningkatan Pelayanan Prima Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Metro." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 3, no. 1 (2022): 13–23.
- Ardhianshah, Riezki, and Susetyorini. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Eiger Adventure Store Gresik." *JEL-(Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif)* 5, no. 2 (2020): 72–81. www.eigeradventure.com.
- Ariyani, Emma Dwi. "Penerapan Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung." *Jurnal Ilmu Administrasi* VII, no. 1 (2010): 19–24.
- Ariyanti, Nova, Marleni, and Mega Prasrihamni. "Analisis Faktor Penghambat Membaca Permulaan Pada Siswa Kelas I Di SD Negeri 10 Palembang." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 4, no. 2 (2022AD): 1450–55.
- Artana, I Ketut. "Penerapan Pelayanan Prima Perpustakaan Berdasarkan Konsep 3a (Attitude, Attention, Andaction) Demi Terwujudnya Kepuasan Pemustaka (Kajian Pustaka/Ulasan Ilmiah)." *MSIP Jurnal Media Sains Informasi Dan Perpustakaan* 4, no. 1 (2024): 43–51.
- Ayu, Fini Rizkita Purnama, and Wimpi Srihandoko. "Peranan Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar." *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan* 1, no. 1 (August 26, 2021): 31–40. doi:10.37641/jabkes.v1i1.565.
- Ayu Nurkhasanah, Eka, Eko Martanto, Andri Yuni Astuti, Annida Khoiriani, and Chrisiana Enny. "Upaya Penerapan Service Excellent Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Tentrem Yogyakarta." *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata (Dimensi)* 6, no. 1 (2024): 31–39. <http://journal.poltekapi.ac.id/JlWisataBabarsariTBXV/15Yogyakarta>.

- Bachroni, Anggara Disuma, Slamet Firdaus, Jamali, and Didin Nurul Rosidin. "The Role of KBIHU as a Multicultural Educational Institution in Society." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)* 2, no. 3 (2023): 253–62. doi:10.55927/jiph.v2i3.5865.
- Bachtiar, Dava Tri Agutama, Ariati Anomsari, Amalia Nur Chasanah, and Ida Farida. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan 'Ada Swalayan' Siliwangi Semarang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Maneksi* 13, no. 4 (2024): 1054–57.
- Bambang Irawan, Agus Purbo Widodo, and Aloysius Jondar. "Analisis Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan* 5, no. 1 (June 20, 2025): 634–48. doi:10.55606/jimek.v5i1.6710.
- Candra, Almun Wakhida, and Renny Oktafia. "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Mabruro Sidoarjo." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021): 9–15.
- Chandra, Daniel Adrian Rizhaldy. "Peran Relationship Marketing-Oriented Promotion Pada Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen* 2, no. 2 (2013): 2–3.
- Chusnah, and Muhammad Syukhul. "Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Karyawan Pt. Binajasa Abadi Karya." *Kinerja Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 5, no. 1 (2022): 44–59.
- Cucu Sumartini, Lilis, Roso Putranto Widiatmoko, and Mayang Wulandari. "Pendampingan Pelayanan Prima Staf Desa Banjarwangi Kepada Masyarakat." *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan* 5, no. 5 (2025): 242–48. doi:10.59818/jpm.v5i5.2136.
- Dara Oktavia, Vidya, and Fithri Setya Marwati. "Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Cv

Cipta Kimia Sukoharjo.” *Jurnal Edunomika* 06, no. 01 (2022): 540–49.

Dimar Anarta, Ahmad, and Gendut Sukarno. “Menciptakan Layanan Prima Untuk Membentuk Loyalitas Nasabah Bank Bjb Kcp Merr.” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 3 (2023): 316–20. https://jurnalfkkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index.

Fahmi, Muhammad, Neti Rosiana Fadillah, Yuliani, Wiszda Asma, Marezza Putri Anggreani, and Lidiana. “Pengembangan SDM Yang Berkualitas Melalui Pelatihan Pelayanan Prima Dan Etos Kerja Bagi Pegawai BPPMDDTT Banjarmasin.” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 5, no. 2 (2024): 33–38. <https://ejurnal.stimi-bjm.ac.id/index.php/BBJM/>.

Fatmasari. “Analisis Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Pt. Xyz Cabang Makassar Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan.” *Akmen Jurnal Ilmiah* 5, no. 4 (2018): 265–66.

Fauziah, Hilma Mulqiyah, and Fathin Anjani Hilman. “Strategi Digital Marketing Sebagai Media Komunikasi Pemasaran Paket Umrah.” *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra* 4, no. 4 (2025): 35–52.

Hafidh, Barry Al, and Syahril Romli. “Implementasi Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah Haramain Kota Pekanbaru.” *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi (JRMDK)* 3, no. 1 (2021): 102–10.

Hamid, Noor. “Total Quality Management Dalam Lembaga Bimbingan Haji Dan Umrah: Studi Pada Kbihi Di Area Yogyakarta.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 6, no. 2 (2020): 193–224. doi:10.15575/idajhs.v12i.2399.

Hapsari, Is Rahayu Ditta, Djoko Santoso T.H., and Sutaryadi. “Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.” *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* 2, no. 4 (2018): 25–32.

- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, and Ria Rahmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta, March 2020. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>.
- Hastomo, Mursid Dwi. “Bagaimana Loyalitas Terhadap Hewlett Packard Di Indonesia Dibentuk?” *Jurnal Bisnis & Manajemen* 18, no. 1 (2018): 27–40.
- Hidajat, Rachmat, and Nur Aulia. “Analisis Strategi Membangun Loayalitas Pelanggan RM. Wiring Tasi Perspektif Ekonomi Islam.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 8, no. 2 (2023): 256–68. <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>.
- Husnah, Nurul. “Pengaruh Layanan Prima Dan Reputasi Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah (Bank Syariah Indonesia KCP Balikpapan Sepingga).” *INASJIF Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance* 1, no. 2 (2023): 207–22.
- Ilhami, Ahmad Fajri, Amanda Dwi, Maharani, Asihani, Ayuni Yudistira, Indah Septiwi, et al. “Pemetaan Konsep Budaya Pelayanan, Pelayanan Prima, Dan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Tinjauan Literatur.” *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran* 7, no. 2 (2024): 5374–82.
- Innayah, Amelia, Zamzam Mustofa, and Amir Mukminin. “Upaya Meningkatkan Keterampilan Siswa Melalui Program Kelas Keterampilan TKR (Tata Kecantikan Kulit Dan Rambut) Dan TOKR (Teknik Otomotif Dan Kendaraan Ringan) Di MAN 2 Ngawi.” *Jurnal Tawadhu* 7, no. 1 (February 9, 2023): 24–32. doi:10.25078/jpm.v1i1.34.
- Irjayanti, Endah, Johny Revo Elia Tampi, and Danny David Samuel Mukuan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House of Beauty Manado (Studi Kasus Pada Pelanggan Klinik Esther House of Beauty Manado).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 6, no. 2 (2018): 1–9.

- Ishak, Asmai, and Zhafiri Luthfi. "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs." *Jurnal Siasat Bisnis* 15, no. 1 (2011): 55–66.
- Karjuni, Agus, Sumarno, and Patrisya Novita Chissario. "Strategi Peningkatan Pelayanan Prima Untuk Kepuasan Pelanggan Etika Bisnis Islam." *Ecopreneur : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 1 (2023): 49–64.
- Khoerunnisa, Helma, and Syafieq Fahlevi Almasawa. "Loyalitas Pelanggan Produk Kosmetik Y.O.U Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Produl Dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Prima Kosmetik Ceger." *Jurnal Elastisitas* 1, no. 1 (2024): 219–34.
- Khosiah, Hajrah, and Syafril. "Persepsi Masyarakat Terhadap Rencana Pemerintah Membuka Area Pertambangan Emas Di Desa Sumi Kecamatan Lambu Kabupaten Bima." *JISIP Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 1, no. 2 (2017): 141–49.
- Kinanthi, Glory Easterlitta, and Krisitina Sisilia. "Pengaruh Customer Expectations Dan Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction Pada User Aplikasi Dinotis." *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)* 10, no. 3 (2024): 859.
- Koloy, Christian, Silcyljeova Moniharapon, and Djemly Woran. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Minahasa Selatan." *Jurnal EMBA* 10, no. 1 (2022): 781–90.
- Latifah, Aeni, Ade Ruslan Hidayat, Dikrilah, Heppi Permatasari, and Sri Eka Fatimah. "Implementasi Metode Manasik Haji Terhadap Peningkatan Kemampuan Melaksanakan Ibadah Haji Di KBIHU Al-Hikmah Sukabumi." *Jurnal Multidisiplin West Science* 1, no. 2 (2022): 269–73.

- Mabuka, Agustinus, Davidson Tampi, and Novie P Sibilang. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen: Kajian Eksplorasi Persepsi Konsumen Di Pelabuhan Laut Kota Manado Pada Tahun 2023." *Journal of Management & Business* 6, no. 2 (2023): 324–38.
- Mahrodi. "Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Ibadah Haji (Studi Pada Kbihi Al Abror Qomarul Huda Desa Bagu Kec. Pringgarata Kab. Lombok Tengah)," 2022.
- Makawata, Raynaldo Vialy. "Implementasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Penanaman Modal Kabupaten Kepulauan Sangihe." *Politico : Jurnal Ilmu Politik* 8, no. 3 (2019): 1–9.
- Ma'rifah, Irma Nur, and Sri Putrianingsih. "Implementasi Teori Belajar Humanistik Pada Mata Kuliah Konsep Dasar Sains Materi Bagian Tumbuhan Dan Fungsinya Mahasiswa Pgmi Iaiih Pare Tahun Ajaran 2021/2022." *Jurnal Inovatif* 8, no. 1 (2022): 49–66.
- Masyi'ah, Anita Nur, and Joel Yulian Sembiring. "Analisis Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) Pesonel Aviation Security Bandar Udara Sentani." *Jurnal Manajemen Dirgantara* 16, no. 1 (July 30, 2023): 1–9. doi:10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.828.
- Monika, Elvia, Jauhar Arifin, and Taufik Rahman. "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sumber Berlian Motors Tanjung Tabalong." *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 2, no. 1 (2019): 51–65.
- Mufassaroh, Mufidatul Laila, Tri Murwaningsih, and Anton Subarno. "Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi." *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi*

Perkantoran) 7, no. 4 (August 4, 2023): 298–305.
doi:10.20961/jikap.v7i4.64355.

Mukarromah, Ainiyatul, Iswati Iswati, and Emilia Pranata. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Tanjung Decoration.” *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, Dan Perpajakan* 1, no. 3 (July 13, 2024): 258–72. doi:10.61132/jeap.v1i3.332.

Musarofah, Siti, Bayu Malikul Askar, and Ummu Sya’adah. “Kualitas Layanan, Nilai Yang Diterima, Dan Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator.” *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi* 39, no. 2 (December 28, 2022): 106–17. doi:10.58906/melati.v39i2.81.

Nalibratawati, Rakhmia, Kartika Pratiwi Putri, and Filah Nur Hamidah. “Analisis Masalah Dan Tantangan Dalam Mengelola Hubungan Dengan Pelanggan Di PT. Agung Solusi Trans: Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Manajemen* 1, no. 2 (2024): 232–46.

Nasrifah, Maula. “Peningkatan Loyalitas Konsumen Yang Berbasis Kualitas Produk.” *JEKOBIS: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 1, no. 2 (2022): 139–42.
http://ejournal.ubibanyuwangi.ac.id/index.php/jurnal_jekobis.

Nilamsari, Natalina. “Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif.” *Jurnal Wacana* XIII, no. 2 (2014): 177–81.
<http://fisip.untirta.ac.id/teguh/?p=16/>.

Novila, Sheila, Abdul Mujib, and Ali Azis. “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 (2022): 137–54.

Nugroho, Adhya Satrya. “Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Teras Melody.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 13, no. 1 (2024): 1–20.

- Nurfauziah, Ayu, Dinie Anggraeni Dewi, and Muhammad Irfan Ardiansyah. “Urgensi Toleransi Untuk Mempertahankan Integrasi Bangsa.” *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin* 2, no. 1 (January 11, 2024): 94–100. doi:10.60126/maras.v2i1.135.
- Nurlia. “Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent.” *Meraja Journal* 1, no. 2 (2018): 17–30.
- Ondang, Arnold, Novie Revlie Pioh, and Fanley N. Pangemanan. “Implementasi Program Corporate Social Responsibility PT Cargill Dalam Pembangunan Di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan.” *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik* XII, no. 1 (2023): 16–29.
- Parlina, Lina, and Epa Silpia. “Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Karyawan Di Sport Station Siliwangi Bandung.” *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis* 8, no. 1 (2022): 90–95.
- Patonah, Isma, Mutiara Sambella, and Salma Mudjahidah Az-Zahra. “Pendekatan Penelitian Pendidikan: Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan Kombinasi (Mix Method).” *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar* 08, no. 03 (2023): 5378–92.
- Peraturan Menteri Agama RI No.13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*, n.d.
- Pramudita, Dewa Tegar, Nico Felix Gunawan, Martanti Cahya Ningsih, and Rana Adilah. “Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem* 3, no. 1 (2022): 424–36.
- Prasetyo, Iwan, and Tri Endang Yani. “Strategi Meningkatkan Loyalitas Dengan Pelayanan Prima, Customer Relationship Management Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Batik Danar Hadi Semarang).” *Dinamika Sosial Budaya* 22, no. 1 (2020): 45–53. <http://journals.usm.ac.id/index.php/jdsb>.

- Pratiwi, Nuning Indah. "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi." *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 1, no. 2 (2017): 202–24.
- Putra, Agusti Mardikha, Zaenal Abidin, and Sayida Khoiratul Nisak. "Implementasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Usaha Simpan Pinjam 'Swamitra Perintis' Desa Sido Mukti Kecamatan Dendang." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)* 3, no. 2 (2021): 122–33. doi:10.31933/jemsi.v3i2.
- Putri, Fatimah Sufyati. "Implementasi Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Pemasaran Security Summit 2018." *Jurnal Bisnis Event* 3, no. 10 (2022): 39–44.
- Putri, Heni Julaika, and Sri Murhayati. "Metode Pengumpulan Data Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no. 2 (2025): 13074–86.
- Putro, Shandy Widjoyo, Hatane Samuel, Ritzky Karina, and Brahmana. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2, no. 1 (2014): 1–9.
- Rachman, Aditya, and Titik Djumiarti. "Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di TpdK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management* 8, no. 4 (2019): 380–91.
- Ramadhani, Tata, Khairiah Ramadhani, and Makmur. "Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KbiHu) Al-Marjan Kota Bengkulu." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 4 (2022): 3943–51.
- Rois Yuwandira Puteri, Siti, Anasom, Abdul Rozaq, Yuyun Affandi, and Kurnia Muhajarah. "Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji Khusus Di PT. Dania Dzulqornain

Jepara.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 6, no. 3 (2025): 2297–2306. doi:10.38035/jmpis.v6i3.

Rolos, Readel, Ronny Gosal, and Fanley Pangemanan. “Implementasi Program Pemerintah Daerah Dalam Pemberian Bantuan Pendidikan Di Kabupaten Minahasa Tenggara(Studi Di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa Tenggara).” *Jurnal Governance* 1, no. 1 (2021): 1–11.

Romli, Nada Arina, Euis Puspita Dewi, Siti Sujatini, and Sandy Allifiansyah. “Pelatihan Komunikasi Pemasaran Pelayanan Prima Bagi Pemilik Di Desa Margaluyu, Bandung.” *Jurnal Abdimas Dosma* 4, no. 1 (2025): 29–37.

Rosi, Fahrur, and H Masyuri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.” *Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo)* 4, no. 2 (2023): 72–79.

Rosyadi, Royan. “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Dhini.” *Jurnal Eksyda* 1, no. 1 (2020): 69–87.

Sabrila, Elia Arnita, and Tri Murwaningsih. “Penerapan Pelayanan Prima Untuk Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Protokol Komunikasi Dan Administrasi Pimpinan Setda Surakarta.” *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* 9, no. 1 (2025): 41–50. doi:10.20961/jikap.v1i1.90546.

Saputro, Agung. “Peran Tour Leader Dalam Pelayanan Dan Pendampingan Jamaah Umroh Di Biro Haji Dan Umroh PT Sunan Tour And Travel,” 2023.

Sari, Meita Sekar, and Muhammad Zefri. “Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura.” *Jurnal Ekonomi* 21, no. 3 (2019): 308–16.

- Sariaziz, Umar. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 8, no. 8 (2019): 2–8.
- Setiawan, Moh Ajie Wahyu, and Ni Wayan Sukmawati Puspitadewi. “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah Pt. ‘X’ Cabang Pamolokan Sumenep.” *Jurnal Penelitian Psikologi* 9, no. 4 (2022): 96–103.
- Setiawan, Rio, Dewi Sartika, and Lisdawati. “Manfaat Adanya Pelayanan Prima Para Remaja / Karang Taruna Tangerang Selatan.” *Jurnal Pengabdian Tangerang Selatan : JURANTAS* 1, no. 2 (2023): 81–87.
<https://journal.lap4bangsa.org/index.php/jurantas>.
- Siti Hamidah, Neng, and Reihana Jannati Hakim. “Peran Sosial Media Atas Perilaku Konsumtif Belanja Bagi Ibu Rumah Tangga Di Desa Lebaksari Kec.Parakansalak.” *Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 3 (2023): 682–86.
- Soleh, Yuliani, and Prita Priantini Nur Chidayah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembimbing Ibadah Manasik Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah.” *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 2, no. 2 (2023): 141–60.
- Sondak, Sandi Hesti, Rita N. Taroreh, and Yantje Uhing. “Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.” *Jurnal EMBA* 7, no. 1 (2019): 671–80.
- Sukmawati, Ratna, Tengku Putri Lindung Bulan, and Maulana Rahman. “Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Honda Pada Cv Honda Prima Jaya Aceh Tamiang.” *Jim: Mnajemen Terapan* 3, no. 2 (2023): 464–70.
- Sulaiman. “Pilgrims Satisfaction on the Services KBH in Jepara District.” *Jurnal Analisa* 21, no. 01 (2014): 49–60.
- Susanti, Yurike Ari, and Renny Oktafia. “Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada

Hotel Walan Syariah Sidoarjo.” *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 5, no. 2 (2020): 106–18. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Maqasid>.

Susilawati, Iseu, Ahmad Sarbini, and Asep Iwan Setiawan. “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2016): 190–206.

Tanjung, Rahman, Cecep, Devi Sulaeman, Hanafiah, and Opan Arifudin. “Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus Di STIT Rakeyan Santang Karawang).” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 3, no. 1 (2019): 234–42.

Tiwa, Rizky Cristiano, Johnny H. Posumah, and Very Y. Londa. “Implementasi Kebijakan Dalam Menangani Kekacauan Antar Desa Di Kecamatan Tompaso Baru Kabupaten Minahasa Selatan.” *Jurnal Administrasi Publik JAP IX*, no. 3 (2023): 339–50.

Trinaldo Simatupang, Devid, Okki Kurnia, Haufi Sukmamedian, and Prisila Natacia Suciadi. “Workshop Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Loyalitas Bagi Staf Di Pacific Palace Hotel Batam.” *JCRE: Journal of Community Research and Engagement* 1, no. 2 (2025): 152–65.

Utama, I Dewa Agung Gede Adi, and Anak Agung Gede Agung Artha Kusuma. “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8, no. 11 (November 3, 2019): 6468–87. doi:10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p05.

Vina, Agus, Linda Permanasari, Mey Risa, and Rudy Haryanto. “Strategi Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Dermaga Angkutan Penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan.” *Jurnal Bisnis*

Dan Manajemen 3, no. 2 (2024): 99–107.
<http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/JBM>.

Wahyudi, M. Adi Trisna, and Nadia Armadani. “Kepuasan Layanan Dalam Perspektif Islam (Studi Empiris Pada Usaha Cuci Mobil Tasmin Mojokerto).” *Journal of Islamic Management* 3, no. 1 (January 31, 2023): 89–97. doi:10.15642/jim.v3i1.1116.

Wahyuningsih, Tri, H Syahrani, and Enos Paselle. “Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda.” *Journal Administrasi Negara* 8, no. 1 (2020): 8777–86.

Wandi, Sustiyo, Tri Nurharsono, and Agus Ruharjo. “Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga Di SMA Karangturi Kota Semarang.” *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation* 2, no. 8 (2013): 524–35.
<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/peshr>.

Waruwu, Marinu. “Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method).” *Jurnal Pendidikan Tambusa* 7, no. 1 (2023): 2896–2910.

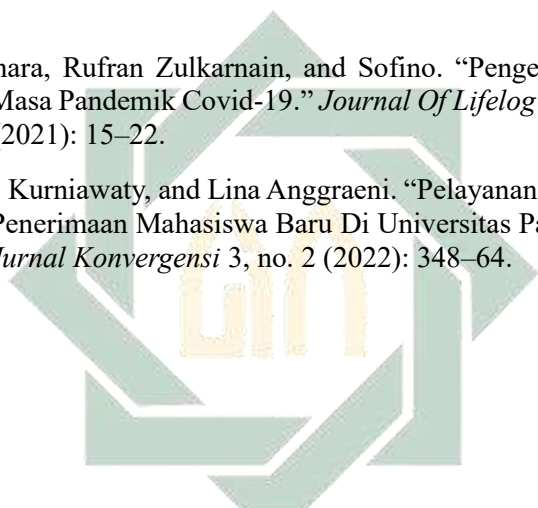
Wati, Ani Sulistina, and Rahima Zakia. “Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Al-Hikmah Muaro Sijunjung.” *Jurnal Dakwah Dan Manajemen* 1, no. 2 (2018): 63–71.

Widaningsih, Sri. “Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Kasir Di Toserba Griya Pasteur Bandung.” *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis* 9, no. 1 (2023): 157–64.

Widiastuti, Reni. “Dampak Loyalitas Pelanggan Dipengaruhi Oleh Kualitas Produk, Layanan, Dan Kepercayaan Pelanggan.” *JBEP: Jurnal Bisnis, Ekonomi Syariah, Dan Pajak* 1, no. 1 (2024): 31–52.

Widiawati, Kristiana, and Nurul Eka Santoso. “Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis Pada Pt Citra Heavy Industries.” *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)* 19, no. 1 (2021): 17–32.

- Wulandari, Shinta Tri, and Hasna Nur Lina. "Pengaruh Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Trans Icon Mall Surabaya." *The Commercio* 9, no. 2 (2025): 36–47.
- Yulhafiz Elva, Hengki, and Sri Murhayati. "Penelitian Studi Kasus Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no. 2 (2025): 13087–98.
- Yusra, Zhahara, Rufran Zulkarnain, and Sofino. "Pengelolaan LKP Pada Masa Pandemi Covid-19." *Journal Of Lifelog Learning* 4, no. 1 (2021): 15–22.
- Yusuf, Kurniawaty, and Lina Anggraeni. "Pelayanan Prima Pada Penerimaan Mahasiswa Baru Di Universitas Paramadina." *Jurnal Konvergensi* 3, no. 2 (2022): 348–64.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A