

**Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya
Peningkatan Loyalitas Jamaah An Namiroh
Travelindo Malang**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan
Ampel Surabaya, guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos.)

Oleh
Muhammad Firmansyah
04040422089



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

2026

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Firmansyah

NIM : 04040422089

Prodi : Manajemen Dakwah

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Jamaah An Namiroh Travelindo Malang* adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian 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 terima dari skripsi tersebut.

Surabaya, 22 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Firmansyah
04040422089

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

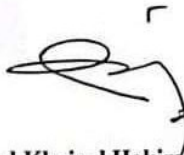
Nama : Muhammad Firmansyah
NIM : 04040422089
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dalam
Upaya Peningkatan Loyalitas Jamaah An
Namiroh Travelindo Malang

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 22 Desember 2025

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



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



Mufti Labib Abdurrahman, Lc, MCL
NIP. 196401021999031001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Peningkatan
Loyalitas Jamaah An Namiroh Travelindo Malang

SKRIPSI

Disusun Oleh
Muhammad Firmansyah
NIM. 04040422089

telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian
Sarjana Strata Satu
pada tanggal 5 Januari 2026

Tim Penguji

Penguji I

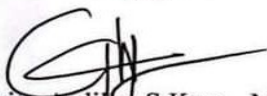


Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
NIP. 197512302003121001
Penguji III

Penguji II



Mufti Labib Abdurrahman, Lc, MCL
NIP. 196401021999031001
Penguji IV



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



Airlangga Bramayudha, MM
NIP. 197912142011011005



Dr. Modh. Choirul Arif, S.Ag. M. Fil.I.
NIP. 197110171998031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Firmansyah
NIM : 04040422089
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : mf7685450@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 :

Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Jamaah An Namiroh Travelindo Malang

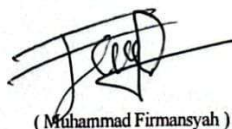
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media 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, 21 Januari 2026

Penulis



(Muhammad Firmansyah)

ABSTRAK

Muhammad Firmansyah, NIM 04040422089, 2025. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Jamaah An Namiroh Travelindo Malang.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa An Namiroh Travelindo Malang menerapkan kualitas pelayanan yang mengacu pada teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Sangadji dan Sopiah, meliputi pelayanan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penerapan pelayanan tersebut mampu membangun kepercayaan jamaah dan berdampak pada peningkatan loyalitas jamaah yang ditunjukkan melalui apresiasi, testimoni positif, serta rekomendasi kepada pihak lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Jamaah, SERVQUAL.

ABSTRAK

Muhammad Firmansyah, NIM 04040422089, 2025. Analysis of Service Quality in an Effort to Increase the Loyalty of An Namiroh Travelindo Malang Congregants.

In this study, the researcher used a qualitative method with descriptive research and case studies. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques included data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of this study indicate that An Namiroh Travelindo Malang implements service quality based on the SERVQUAL theory proposed by Sangadji and Sopiah, encompassing tangible service, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This service implementation builds trust among congregants and results in increased loyalty, demonstrated through appreciation, positive testimonials, and recommendations to others.

Keywords: *Service Quality, Congregant Loyalty, SERVQUAL.*

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ...	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
1. Manfaat teoretis	12
2. Manfaat praktis	13

E.	Definisi Konsep.....	13
1.	Kualitas Pelayanan	13
2.	Loyalitas Pelanggan.....	15
F.	Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN TEORETIS		19
A.	Kerangka Teoretis	19
1.	Konsep Kualitas Pelayanan	19
a.	Pengertian kualitas pelayanan.....	19
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.	Tantangan Kualitas Pelayanan.....	30
3.	Konsep Loyalitas Pelanggan.....	33
a.	Pengetian loyalitas pelanggan.....	33
b.	Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	37
c.	Faktor yang mempengaruhi loyalitas	40
1.	Kepuasan pelanggan.....	40
2.	Kepercayaan Pelanggan	44
3.	Nilai yang Dirasakan (<i>perceived value</i>)	46
4.	Tantangan Loyalitas Pelanggan.....	48
B.	Kajian Perspektif Dakwah.....	50
C.	Penelitian Terdahulu.....	56
BAB III METODE PENELITIAN.....		78
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	78
B.	Lokasi Penelitian	79
C.	Jenis dan Sumber Data	80

D.	Tahap-tahap Penelitian	81
E.	Teknik Pengumpulan Data	85
a.	Wawancara	86
b.	Observasi.....	87
c.	Dokumentasi.....	88
F.	Teknik Validitas Data.....	90
G.	Teknik Analisis Data	91
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		93
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	93
B.	Penyajian data.....	95
1.	Penerapan Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Jamaah An Namiroh Malang.....	96
a.	Bukti fisik (<i>tangible</i>).....	99
b.	Keandalan (<i>reliability</i>).....	101
c.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	104
d.	Empati (<i>empaty</i>).....	106
e.	Jaminan (<i>assurance</i>).....	109
2.	Tantangan An Namiroh Travelindo Malang dalam Menerapan Pelayanan guna Meningkatkan Loyalitas Jamaah.....	112
3.	Loyalitas jamaah.....	118
C.	Analisis Data	120
1.	Perspektif Teori	121
a.	Penerapan Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Jamaah di An Namiroh Travelindo Malang	121

b. Tantangan yang Dihadapi Oleh An Namiroh Malang dalam Menerapkan Pelayanan.....	128
c. Loyalitas Jemaah.....	135
2. Perspektif Islam	137
BAB V PENUTUP	140
A. Simpulan.....	140
1. Penerapan Kualitas Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Jamaah An Namiroh Travelindo Malang	140
2. Tantangan yang Dihadapi Oleh An Namiroh Malang dalam Menerapkan Pelayanan	142
3. Loyalitas Jamaah	143
B. Rekomendasi	145
C. Keterbatasan Penelitian	147
DAFTAR PUSTAKA.....	148
LAMPIRAN	163
.....	165

DAFTAR PUSTAKA

- Adam Ramadhan, Dede Solihin. “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk.” *Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis* 1, no. 1 (2024): 20. <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i1.18684>.
- 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): 7–16. <https://doi.org/10.22437/jdm.v8i1.16829>.
- Agus Karjuni, □, Eli Susliawati. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap LoyalitasPelanggan Menurut Perspektif Ekonomi IslamDi Kafe Seblak Ceker Naga Majalengka(Studi Kasus Di Kafe Seblak Ceker Naga Majalengka).” *Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 2 (2021): 163–77.
- AGUSTIANI, TIN, ; GUSTINA, and YUANITA ; IKA. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Asabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kota Solok.” *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 1, no. 3 (2022): 260.
- Ahmad, Nurwidiyastuti, Mochammad Mirza, and Mad Yoman. “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang).” *Journal Of Social Science Research* 4, no. 1 (2024): 2999–3007.
- Al’asqolaini, Muchsin Zuhad. “Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Layanan Dalam Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Di Meoww Petshop.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 5, no. 3 (2021): 2011–25.
- Alhempy, Nia Anggraini & R. Rudi. “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PT HAWAII HOLIDAY HOTEL PEKANBARU.” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 9 (2021): 1924.
- Andianto, Koko, and Carunia Mulya Firdausy. “Pengaruh Perceived Value, Perceived Quality Dan Customer Satisfaction Terhadap

- Customer Loyalty Warunk Upnormal Di Jakarta.” *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan* 2, no. 3 (2020): 758. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9589>.
- Andika, Surya, and Pupung Purnamasari. “Pengaruh Variasi Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 8, no. 2 (2024): 1539–52. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4189>.
- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahran Jailani. “Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif.” *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.
- Arisanti, Dian, and Lutfiani Nur Cahyani. “Analisis Kualitas Pelayanan, Harapan Pelanggan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Andalan Pacific Samudra.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)* 3, no. 1 (2024): 42–54. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v3i1.6238>.
- Arisetiawati, Syifa, Acep Nurlaeli, and Roni Ma. “Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Utama Al-Fathimiyah Tour Dan Travel Karawang-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0).” *Indonesian Research Journal on Education* 4 (2024): 348–52.
- Arya Daffa Wibisono, and Lukman Cahyadi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce.” *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini* 1, no. 2 (2024): 12–28. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.73>.
- Ayu Gustari, Dika, and Dewi Manda Angraini. “Pengaruh Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh Pada PT. Al Shafwah Wisata Mandiri.” *Journal of Islamic Accounting Competency* 4, no. 1 (2024): 100. <https://doi.org/10.30631/jisacc.v4i1.2299>.
- Ayumsari, Ratri. “Peran Dokumentasi Informasi Terhadap Keberlangsungan Kegiatan Organisasi Mahasiswa.” *Tibannbaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 6, no. 1 (2022): 63–78. <https://doi.org/10.30742/tb.v6i1.2044>.
- Ayyasy, Ramadhan, Akyas Izhdhihari Ahmad, and M Ibnu Maulana.

“Peningkatan Layanan Dan Pengelolaan Risiko Dalam Industri Haji Dan Umroh.” *Manajemen Dan Ekonomi Syariah* 2, no. 3 (2024): 181.

Bago, Reforman, Agus Sutardjo, and Meri Dwi Anggraini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Els Coffe Di Padang.” *Jurnal Matua* 4, no. 2 (2022): 215–26. <https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/571>.

Bambang Suprianto. “Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 8, No. 2 (2023): 123–28. <https://doi.org/10.2023/jurnal-pemerintahan-dan-politik.8.2.123-128>.

Brilian, Sukma Catur, and Murwanto Haris. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.” *Solusi* 21, no. 3 (2023): 300–309. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i3.7171>.

Cahyani, Aprillia Eka, and Yuliani Puji Astuti. “ANALISIS STRATEGI PERSAINGAN LAYANAN JASA PESAN-ANTAR MAKANAN MENGGUNAKAN GAME THEORY (STUDI KASUS PERSAINGAN SHOPEEFOOD DAN GOFOOD).” *Jurnal Ilmiah Matematika* 10, no. 01 (2022): 191.

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. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>.

Cen, O B, and O Kurnia. “Implementasi Kualitas Pelayanan Assurance Karyawan Housekeeping Department Di Harmoni Suites Hotel Batam.” *Jurnal Mata Pariwisata* 01, no. 02 (2022): 41–47. <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mata-btp/article/view/52%0Ahttps://jurnal.btp.ac.id/index.php/mata-btp/article/download/52/33>.

Danang Darunanto, Rr. Endang W, Honny Honny, Subandi Subandi, Deslida Saidah. “Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api.” *Jemsl* 5, no. 5 (2024): 482.

- Dedek Kurniawan Gultom, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3, no. 2 (2020): 171–80. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>.
- Devi, Alia Candra, and Uus MD Fadli. "Analisis Keputusan Pembelian Produk E-Commerce Shopee Di Kalangan Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang." *Journal of Student Research* 1, no. 5 (2023): 113–23.
- Dina Zaherotul. "HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI HYPERMART GRESIK." *Jurnal Penelitian Psikologi* 8, no. 1 (2021): 11.
- Djafar, Novita, Irwan Yantu, Sudirman Sudirman, Rafli Hinele, and Roy Hasiru. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian." *Journal of Economic and Business Education* 1, no. 2 (2023): 78–82. <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i2.18046>.
- Fadli, Muhammad Rijal. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Humanika* 21, no. 1 (2021): 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- Falah Gia Fadlurahman, Ida Jalilah Fitria. "Analisis Keterbatasan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pada Rumah Bumn Bandung." *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEKMa)* 28, no. 7 (2020): 211.
- Farah Fadila, Safriani, Eliana, Muammar Khaddafi. "Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara (Data Collection In Qualitative Research: Interviews)." *Jurnal Intelek Insan Cendikia* 2, no. 7 (2025): 13446.
- Fatiha, Siti Nuriya Ulha, Yuyun Affandi, Vina Darissurayya, Abdul Rozaq, and Hatta Abdul Malik. "Peran Satgas Haji Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Lansia Di Asrama Haji Donohudan." *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama* 8, no. 1 (2025): 143. <https://doi.org/10.37329/kamaya.v8i1.4049>.
- Febi Wulandari, Amir Makhmud Zain Nst, Rusli Effendi Damanik. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Jamaah Umroh Terhadap Loyalitas Jamaah Di PT. Gadikah Mandiri Islami Travel Medan." *Jurnal Ilmu Manajemen* 13, no. 1 (2025): 10–11.

- Ferdinandus, Leonora, and Stevanus Johan Gomies. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Intensitas Pembelian." *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)* 2, no. 1 (2021): 122–41. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i1.p122-141>.
- Fitriani, Somariah, and Jourdy Stevano. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Travel Umrah & Haji Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Administrasi Bisnis* 1, no. 1 (2024): 22–26.
- GagahDaruhati, PiaSopiat. "Pengumpulan Data Penelitian." *CENDEKIA ILMIAH* 3, no. 5 (2024): 5424.
- Group, an namiroh. "Company Profile an Namiroh Travelindo," 2024.
- Hadi, Reza Khairul, Asep Sulaeman, and Komarudin Komarudin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Airmas Perkasa." *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business* 7, no. 2 (2024): 545–53. <https://doi.org/10.37481/sjr.v7i2.849>.
- Halimah Helmi, and Nuri Aslami. "Evaluasi Program Dengan Metode Quasi Eksperimen." *Jurnal Pendidikan* 1, no. 2 (2023): 240.
- Hamid, Rismawati, Djoko Lesmana Radji, and 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/jkeb.v13i1.7105>.
- Hasan, Hajar. "Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada STMIK Tidore Mandiri." *Jurasik (Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer)* 2, no. 1 (2022): 23–29. <http://ejournal.stmik-tm.ac.id/index.php/jurasik/article/view/32>.
- Hidayatullah, Gusti Muhammad. "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 3, no. 3 (2024): 1219–29. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>.
- Intan Kartika Manao. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP VOLUME PENJUALAN DI UD. ANIS BERKATKECAMATAN TELUKDALAM." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan* 7, no. 2 (2024): 205.

- Ismulyaty, Sri, Nurmaini, and May Roni. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo)." *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah* 8, no. 1 (2022): 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>.
- Jamilatunniswa, Emil, Asep Iwan Setiawan, Muhammad Idham Kurniawan, and Khoirizi H. Dasir. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah." *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 3, no. 1 (2024): 57–76. <https://doi.org/10.15575/mjhu.v3i1.35268>.
- Jannah, Safira Aqila, and Kristina Anindita Hayuningtias. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan." *Jesya* 7, no. 1 (2024): 489–500. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i1.1421>.
- Jazuli, Sarah Farhataini. "Pengaruh Nilai Yang Diterima Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Travel Umroh." *Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar Bandung*, 2020, 1035.
- JokoSamboro, MMaskan, HeruUtomo, AbdullahHelmy, YosiAfandi, MusthofaHadi. "BIMBINGAN DAN PENYULUHAN TENTANG PENTINGNYA MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN PADA KELOMPOK USAHA JAMAAH MASJID AL IKHLAS RT.07, RW.17, SUDIMORO,MOJOLANGUKEC.LOWOKWARUKOTAMA LANG." *Pengabdian Masyarakat* 11, no. 2 (2024): 178.
- Juliyani, Mika Giofani Eka, Noor Marzuki, and Suharto. "Pengaruh Keandalan (Reliability), Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction), Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Kota Metro Lampung." *Journal of Economic Management* 2, no. 1 (2021): 157.
- Jumaidi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah." *Al Iidara Balad* 6, no. 2 (2025): 363. <https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.2.1.19>.
- Kamal, Ahmad, Rusni Fitri, Y Rusman, and Sitti Sohrah. "REKASATWA: Jurnal Ilmiah Peternakan 4(1): 12-21

- KEANDALAN (RELIABILITY) DAN DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) PADA KINERJA PELAYANAN DI SHOWROOM MBC.” *Jurnal Ilmiah Peternakan* 4, no. 1 (2022): 12–21. <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.id>.
- Kiling, Kristia Grisella, Silvy L. Mandey, and Imelda W.J. Ogi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Garasi Inspirasi Kecamatan Langowan Utara.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 10, no. 2 (2022): 867–77. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.39660>.
- Kristanto, Yunus. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 19, no. 1 (2022): 13–22. <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.50173>.
- Kuncoro, Eko Prasajo. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Kspps.” *Jurnal Competency Of Business* 7, no. 1 (2023): 183.
- Kuswandi, Dadi. “PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BERBELANJA ONLINE.” *Jurnal Indonesia Sosial Sains* 2, no. 10 (2021): 494. <http://jiss.publikasiindonesia.id/>.
- Larasati, Rian, Bambang Supinardi, and Muinah Fadhilah. “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sleman.” *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 2 (2024): 585–94. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.3642>.
- Leo, Donatus, Arifin Arifin, and Sofjan Aripin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Lansia Di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang.” *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 2 (2024): 2508–17. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5345>.
- Lystiawan, Lystiawan, Roma Doni Yunanto, Kuncoro Budi Riyanto, and Arwan Junianto. “Analisis Kepuasan Konsumen: Perspektif Perceived Value Dan Loyalitas Di Swalayan Putra Baru 15, Jalan

- Ahmad Yani No. 45, Kota Metro, Lampung.” *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)* 4, no. 2 (2024): 843–55. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i2.4028>.
- Mahendra, and Ida Nyoman Tri Darma Putra & I Ketut Bagjastra. “PENGARUH BUKTI FISIK (TANGIBLE) DAN DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DESA WISATA DUSUN SADE KABUPATEN LOMBOK TENGAH.” *Journal Of Responsible Tourism* 3, no. 03 (2024): 1215.
- Mahira, Prasetyo Hadi, and Heni Nastiti. “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME.” *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 2, no. 1 (2021): 1267–83. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>.
- 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): 28.
- marinu waruwu. “Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methode).” *Pendidikan Tambusai* 7, no. 2 (2023): 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>.
- Mashuri. “ANALISIS DIMENSI LOYALITAS PELANGGAN BERDASARKAN PERSPEKTIF ISLAM.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, no. 1 (2020): 57.
- Mashuri, Mashuri. “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam.” *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, no. 1 (2020): 56. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>.
- Melkisedek Melkisedek, Tia Neonane, and Yosia Belo. “Menggali Potensi Kewirausahaan : Strategi, Tantangan, Dan Peluang Di Era Digital.” *Student Scientific Creativity Journal* 3, no. 1 (2024): 102. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v3i1.4662>.
- Mokoginta, Christine, Iyam L. DUA, and Jeaneta Rumerung. “Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado.” *Junal MABP* 5, no. April (2023): 79–92.

- Ni Komang Dian Andarista Wati, Ni Wayan Eka Mitariyani, I Gusti Ayu Imbayani. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MM JUICE & RESTAURANT CABANG TEUKU UMAR." *Jurnal: VALUES* 1, no. 3 (2020): 222–33.
- Novita, Novita. "Menumbuhkan Rasa Empati Mahasiswa Ke Sesama Melalui Program Kunjungan Ke Panti Asuhan Al Muzakki." *Jurnal Bisnis Kompetitif* 3, no. 2 (2024): 48–56. <https://doi.org/10.35446/bisniskompetitif.v3i2.1790>.
- Nurdewi, Nurdewi. "Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangga Melayani Di Provinsi Maluku Utara." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 1, no. 2 (2022): 297–303. <https://doi.org/10.55681/sentri.v1i2.235>.
- Oktavia, Vidya Dara, Sarsono Sarsono, and Fithri Setya Marwati. "Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Cv Cipta Kimia Sukoharjo." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 6, no. 1 (2022): 540. <https://doi.org/10.29040/jie.v6i1.4656>.
- Patmawati, Muhammad Iqbal Algifari, Safitri Putri Derajat. "Analisi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan." *KRAKATAU* 3, no. 1 (2025): 76–82. <http://jurnal.desantapublisher.com/index.php/krakatau/index>.
- Permatasari, Evi, Hanna Luthfiana, and Hapzi Ali. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Konsumen: Promosi, Harga Dan Produk (Literature Review Perilaku Konsumen)." *Jurnal Ekonomi ...* 3, no. 5 (2022): 469–78. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/988%0Ahttps://dinastirev.org/JEMSI/article/download/988/622>.
- Poltak, Hendrik, and Robert Rianto Widjaja. "Pendekatan Metode Studi Kasus Dalam Riset Kualitatif." *Journal of Local Architecture and Civil Engineering* 2, no. 1 (2024): 31–34. <https://doi.org/10.59810/localengineering>.
- Prasetyandari, Cici Widya. "PENINGKATAN LOYALITAS KONSUMEN YANG BERBASIS KUALITAS PRODUK." *Jekobis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 1 (2022): 143–46.
- Pratondo, Katon, Zaid, Sayang Bidul, and Siti Aisyah. "Pengaruh

Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Perusahaan.” *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume 4* (2024): 3675–86.

Punama, Ita, and Yuliana. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima.” *ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS* 4, no. 2 (2021): 96.

Putri Adinda Pratiwi, Fahima Mashalani, Maulia Hafizhah, Azra Batrisyia Sabrina, Nur Hapsi Harahap, and Deasy Yunita Siregar. “Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL.” *Mutiara: Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah* 2, no. 1 (2024): 133–49.
<https://doi.org/10.59059/mutiara.v2i1.877>.

R.A, rika veronika. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS JAMAAH PADA BIRO PERJALANAN UMROH DAN HAJI PLUS PT. ARMINAREKA PERDANA,” 2019.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.

Rahim, Rika, Marlya Fatira AK, and Nia Apulina Karina. “Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Bsi.” *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering*, 2022, 513–19.

Rahman, Muh. Akil. *Manajemen Kualitas Suatu Pengantar. Pusaka Almada*. Vol. 4, 2021.

Rahman, Syafiq Fadlu, Muchsin Saggaff Shihab, and Hammad Hammad. “Membangun Kepuasan Pelanggan Jamaah Umroh Melalui Aktivitas Komunikasi Pemasaran Dan Persepsi Harga.” *Jurnal Administrasi Dan Manajemen* 13, no. 3 (2023): 294–306.
<https://doi.org/10.52643/jam.v13i3.3482>.

Ramdaniah, Siti, Sri Mintarti, and Maryam Nadir. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Serta Kepuasan Terhadap Loyalitas

- Konsumen (Studi Jamaah Umroh PT. Arrehlah Wisata Samarinda).” *Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman* 1, no. 1 (2022): 163. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JESM/article/view/9529>.
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan.” *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora* 6, no. 1 (2021): 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>.
- Rishyadi, Girda Aulia, Anang Muftiadi, and Tetty Herawaty. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Produk By.U Di Kota Bandung).” *Jurnal Lentera Bisnis* 13, no. 3 (2024): 1637–52. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i3.1212>.
- Rojuaniah, Rojuaniah, Karin Putri Savira, Tantri Yanuar Rahmat Syah, Ikramina Larasati Hazrati Havidz, and Tang Tatang Winanta. “Kualitas Pelayanan, Pengalaman, Kepuasan, Dan Perilaku Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 8, no. 1 (2024): 329. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1386>.
- Royonaldus A. K. Agung, Antonius Philipus Kurniawan, and Paulus Juru. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere.” *Jurnal Projemen UNIPA* 9, no. 2 (2023): 19. <https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>.
- Rufial, Rufial. “Pengaruh Daya Tarik Pesaing Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Usaha UMKM Mie Ayam I Love You Di Kabupaten Tangerang Dengan Lokasi Usaha Sebagai Variabel Intervening.” *Ikraith-Ekonomika* 7, no. 1 (2024): 271–80. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v7i1.3312>.
- Sambodo Rio Sasongko. “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 1 (2021): 104–14. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>.
- Santoso, Budi, and Citra Dewi. “Analisis Perilaku Konsumen Dalam Era Pasca-Pandemi: Perubahan Preferensi Dan Kebiasaan Belanja.” *MUARA EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*,

Manajemen & Bisnis 1, no. 1 (2025): 1–10.

- Saputra, Ade Irma & Hendra. “Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan.” *Niagawan* 9, no. 3 (2020): 164. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>.
- Saputra, Muhammad Aldi, and Ahmad Muhammad Ridho. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pengguna Shopee(Studi Kasus Pelanggan Shopee Di Kelurahan Kemas Rindo, Kecamatan Kertapati, Kota Palembang).” *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, Dan Akuntansi)* 9, no. 1 (2024): 12–22.
- Sholichah, Imroatus. “Analisis Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness), Kehandalan (Reliability), Dan Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pit-Stop Kopi Gold Gresik,” 2020.
- Sholikhah, Mir’atun, Syifa Rohmah, Firdausi M Izzat, and Ardiyan Darutama. “Pengaruh Perceived Value Dan Kepuasan Pelanggan Dengan Variabel Variety Seeking Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Nesya Collection Kedungwuni Pekalongan).” *Jurnal Sahmiyya* 3, no. 2 (2024): 443–53.
- Simatupang, Devid Trinaldo, Okki Kurnia, Haufi Sukmamedian, and Prisila Natacia Suciadi. “Workshop Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Loyalitas Bagi Staf Di Pacific Palace Hotel Batam.” *Journal of Community Research & Engagement* 1, no. 2 (2025): 152–65. <https://doi.org/10.60023/9b2p7773>.
- Siregar, Mulia. “Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Terhadap Online Shop.” *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K)* 2, no. 1 (2021): 83–88. <https://doi.org/10.51849/j-p3k.v2i1.97>.
- Siti Romdona, Silvia Senja Junista, Ahmad Gunawan. “TEKNIK PENGUMPULAN DATA: OBSERVASI, WAWANCARA DAN KUESIONER.” *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik* 3, no. 1 (2025): 43. <https://doi.org/10.61787/zk322946>.
- Soetiyono, Agus, and Alexander Alexander. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Marketplace Di

- Indonesia.” *ECo-Buss* 7, no. 3 (2025): 2055–71. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2148>.
- Sofwatillah, Risnita, M. Syahran Jailani, and Deassy Arestya Saksitha. “Teknik Analisis Data Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah.” *Journal Genta Mulia* 15, no. 2 (2024): 79–91.
- Solihin, Dede, and Kurniawan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 2, no. 2 (2024): 129–41. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.79>.
- Sopiyan, Pipih. “Pengaruh Customer Perceived Value Dan Switching Barriers Terhadap Customer Retention.” *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen* 12, no. 3 (2021): 455–64. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i3.295>.
- Syaeful Rokim, Aceng Zakaria, Rumba Triana. “Nilai-Nilai Kualitas Layanandalam Al-Qur’an Dan Hadits.” *International Conference on Islamic Studies (ICoIS)* 3, no. 2 (2022): 420.
- Syaifuddin. “Tantangan Membangun Kesetiaan Pelanggan Di Era Digital: Menggali Peran Kualitas Layanan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Ahass Ultra Jaya.” *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4, no. 2 (2024): 3724–34. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>.
- Tarigan, Siti Maysyaroh, and Rahmat Kurniawan. “Pengaruh Kepercayaan , Customer Experience , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT . Nadhira Berkah Haramain.” *Penelitian Ilmu Sosial* 4, no. 1 (2024): 6092–6110.
- Thoha, A. Faiz Khudlari, Epik Teyebu, and A. Khoirul Hakim. “STRATEGI PELAYANAN PADA PENYELENGGARAAN SALAT JUM’AT DI MASJID AL-AKBAR SURABAYA.” *Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah* 3, no. 1 (2020): 32.
- Timmerman, Gabriela, Djurwati Soepeno, and Michael Ch. Raintung. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Pada Agen Tiki Garuda Cabang Manado.” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, no. 3 (2023): 51–61. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.46430>.
- Turni, Yola Gabriella, and Mariana Simanjuntak. “Menganalisis

Tantangan Dan Strategi Dalam Perancangan Pekerjaan Di Era Digital.” *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek* 3, no. 10 (2024): 1–23.

- 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): 143. <https://doi.org/10.35719/maddah.v2i2.30>.
- Via, Kurniawati, Muzammil Muzammil, Alfitri Nadya, and Sanjaya Vicky F. “Pengaruh Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen* 2, no. 1 (2024): 21–25.
- Wardana, Ivan Fadilla Budi, and Sri Eka Astutiningsih. “Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating) Perspektif Ekonomi Islam.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 2627. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6764>.
- Wicaksono, Dani Agung. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis).” *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 3 (2022): 505–9.
- Widodo, Deny Edy, Ratmono, and Rahmat Mustakim. “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Transaksi, Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Akan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen E-Commerce Shopee Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.” *Manajemen Diversifikasi* 3, no. 4 (2023): 884.
- Wisdariah. “Efektivitas Digital Marketing Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Industri E-Commerce.” *Journal of Mister* 2, no. 2 (2025): 3210.
- Yaqin, Ainul. “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EMPATI PESERTA DIDIK DAN METODE PENGEMBANGANNYA.” *Pendidikan Dan Keislaman* 11, no. 1 (2021): 1–10.
- Yasin, Muhammad, Sabaruddin Garancang, and Andi Abdul Hamzah. “Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif.” *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif* 2, no. 3 (2024): 161–73.

- Yunita, Yunita. “Pentingnya Teknik Empati Dalam Proses Konseling Individual.” *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K)* 2, no. 3 (2021): 310–15.
<https://doi.org/10.51849/j-p3k.v2i3.128>.
- 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>.
- Zanariyah, Sri. “Teknik Observasi Yang Efektif Dan Efisien Pada Kegiatan Kerja Nyata (KKN).” *Jurnal Pengabdian Multidisiplin* 4, no. 3 (2024): 2024.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A