



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**EVLUASI KINERJA *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENGEMBANGKAN LAYANAN HAJI RAMAH
LANSIA BERDASARKAN PERSPEKTIF *AGE-
FRIENDLY SERVICES* DAN *SERVQUAL MODEL* DI
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA KAB. GRESIK**

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:

Salma Nabila
04020422058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2026**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salma Nabila

NIM : 04020422058

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul "Evaluasi Kinerja *Customer Service* Dalam Mengembangkan Layanan Haji Ramah Lansia Berdasarkan Perspektif *Age-Friendly Services* Dan *Servqual Model* Di Wilayah Kementerian Agama Kab. Gresik" 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, 20 Desember 2025



nbuat pernyataan

Salma Nabila
04020422058

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Salma Nabila
NIM : 04020422058
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Evaluasi Kinerja *Customer Service* Dalam Mengembangkan Layanan Haji Ramah Lansia Berdasarkan Perspektif *Age-Friendly Services* Dan *Servqual Model* Di Wilayah Kementerian Agama Kab. Gresik

Skripsi ini telah lulus tahap pemeriksaan dan siap untuk diajukan pada Seminar Hasil

Surabaya, 20 Desember 2025

Menyetujui pembimbing,

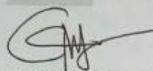
Dosen pembimbing 1



Prof. Imas Maesaroh, Dis. IM-Lib., M.Lib., Ph.D.

NIP. 19665141992032001

Dosen pembimbing 2



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

NIP. 199206042020122015

UNIVERSITAS AMPEL
SURABAYA

PENGESAHAN TIM PENGUJI
EVALUASI KINERJA *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENGEMBANGKAN LAYANAN HAJI RAMAH LANSIA
BERDASARKAN PERSPEKTIF *AGE-FRIENDLY SERVICES*
DAN *SERVQUAL MODEL* DI WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA KAB. GRESIK

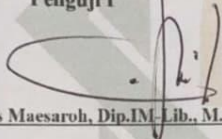
Oleh:

Salma Nabila
04020422058

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata
Satu

Pada Tanggal 2 Januari 2026

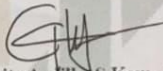
Penguji I



Prof. Imas Maesaroh, Dip.IN Lib., M.Lib., Ph.D.

NIP. 19665141992032001

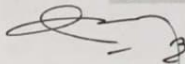
Penguji II



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

NIP. 199206042020122015

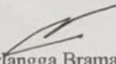
Penguji III



Ahmad Khairul Hakim, S/Ag., M.Si

NIP. 197512302003121001

Penguji IV



Airlangga Bramayudha, MM

NIP. 1979121420110110005



Surabaya, 2 Januari 2026
Dekan,

Dr. Asch. Chonuf Arif, S.Ag, M.Fil.I

NIP. 19711017199803100

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Salma Nabila
NIM : 04020422058
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
E-mail address : salmanabila.official.acc@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 :

Evaluasi Kinerja Customer Service dalam Mengembangkan Layanan Haji Ramah Lansia Berdasarkan Perspektif Age-Friendly Services dan Model SERVQUAL di Kementerian Agama Kab. Gresik

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, 23 Januari 2026

Penulis



(Salma Nabila)

ABSTRAK

Salma Nabila, NIM 04020422058,2025. Evaluasi Kinerja *customer service* dalam Mengembangkan Layanan Haji Ramah Lansia Berdasarkan Perspektif *age-friendly service* dan *servqual model* di Wilayah Kementerian Agama Kabupaten Gresik.

Fenomena pelayanan haji bagi jamaah lanjut usia menunjukkan bahwa masih terdapat kondisi pelayanan yang belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam aspek kinerja *customer service* yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan fisik dan psikologis jamaah lansia. Kondisi ini terlihat dari perbedaan kemampuan jamaah lansia dalam mengakses informasi, fasilitas, serta pendampingan layanan yang tersedia. Pelayanan yang belum ideal berpotensi menurunkan kenyamanan dan rasa aman jamaah lansia dalam menjalankan rangkaian ibadah haji. Hal tersebut menuntut adanya evaluasi menyeluruh terhadap kinerja *customer service* sebagai garda terdepan pelayanan. Oleh karena itu, permasalahan utama dalam penelitian ini berfokus pada kualitas kinerja *customer service* dalam mengembangkan layanan haji ramah lansia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja *customer service* dalam mengembangkan layanan haji ramah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Fokus utama penelitian diarahkan pada analisis kualitas pelayanan berdasarkan perspektif *age-friendly services* dan model *servqual*. Penelitian ini berupaya menilai bagaimana penerapan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam pelayanan jamaah lansia. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan memahami pengalaman dan persepsi jamaah lansia terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan haji ramah lansia.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk memahami secara mendalam pengalaman jamaah lansia dan petugas *customer service*. Pendekatan ini dipilih untuk menggali makna dan realitas pelayanan yang terjadi di lapangan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap jamaah lansia serta pegawai Kementerian Agama Kabupaten Gresik. Teknik triangulasi digunakan

untuk memastikan keabsahan data penelitian. Data yang diperoleh dianalisis dengan mengaitkan temuan lapangan dengan konsep *age-friendly services* dan model *servqual*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja customer service secara umum telah memenuhi dimensi *servqual*, meliputi aspek ketersediaan fasilitas fisik pada pelayanan secara layak, keandalan customer service dalam pelayanan, ketanggapan *customer service* terhadap kebutuhan jamaah, jaminan dan keamanan jamaah dalam pelayanan, dan Rasa empati customer service bagi jamaah dalam pelayanan dalam pelayanan jamaah lansia. *Customer service* dinilai mampu memberikan informasi, pendampingan, serta pelayanan administrasi secara cukup responsif dan ramah. Selain itu, penerapan layanan haji ramah lansia juga terlihat melalui kebijakan prioritas lansia, sistem jemput bola, serta koordinasi dengan KBIH dan mitra terkait. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis dan keterbatasan sumber daya yang perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, penerapan *age-friendly services* telah berjalan cukup baik namun masih membutuhkan penguatan berkelanjutan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja customer service memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan haji ramah lansia. Evaluasi kinerja yang berkelanjutan menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan yang inklusif, aman, dan nyaman bagi jamaah lanjut usia. Penerapan prinsip *age-friendly services* yang didukung oleh dimensi *servqual* mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan jamaah lansia. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan penguatan sistem pelayanan menjadi implikasi penting dari penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan kebijakan dan praktik pelayanan haji di masa mendatang.

Kata kunci: *customer service, pelayanan haji, servqual model, age-friendly service*

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN TIM PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN PENULISAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat Teoritis	11
2. Manfaat Praktis	11
E. Definisi Konsep	12
F. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KAJIAN TEORITIK	19
A. Kajian Perspektif Teoritik	19
B. Kajian Perspektif Dakwah Islam	36
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan	37
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Jenis dan Sumber Data	45
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Teknik Validitas Data	51
F. Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
B. Penyajian Data	59
1. Bagaimana perspektif jamaah haji lansia dan customer service terhadap kualitas pelayanan di Kementerian Agama Gresik?	60
a. Ketersediaan fasilitas fisik pada pelayanan secara layak	60
b. Keandalan customer service dalam pelayanan	66
c. Ketanggapan customer service terhadap kebutuhan jamaah	71
d. Jaminan dan keamanan jamaah dalam pelayanan	75
e. Rasa empati customer service bagi jamaah dalam pelayanan	80
2. Bagaimana penerapan haji ramah lansia dalam pelayanan di Kementerian Agama Gresik?	83
a. Tahap awal pelayanan dan sosialisasi ramah lansia	83
b. Prioritas pelayanan dan fasilitas khusus lansia	84
c. Sistem koordinasi dengan terkait	87
d. Evaluasi dan perbaikan layanan	88
C. Analisis Data Hasil Penelitian	91
1. Perspektif Teori	91
2. Perspektif Islam	102
BAB V PENUTUP	104
A. Simpulan	104
B. Implikasi	106
C. Rekomendasi	107
D. Keterbatasan Penelitian	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN-LAMPIRAN	115
A. Pedoman Wawancara dan Observasi	115
B. Dokumentasi Wawancara	132
C. Biografi Peneliti	136

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 STRUKTUR KEMENAG 1	58
GAMBAR 4.1.2 STRUKTUR PHU 1	58
GAMBAR 4. 3 JALUR KURSI RODA 1	63
GAMBAR 4. 4 MESIN ANTRIAN 1.....	63
GAMBAR 4. 5 SISTEM SISKOHAT 1	65
GAMBAR 4. 6 MANASIK HAJI 2025 1.....	67



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, Adnan, Anis Zohriah, and Abdul Muin. "Evaluasi Kinerja Tenaga Pendidik." *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7, no. 2 (2024): 1463–68. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3446>.
- Ahdal Walid. "Akulturasi Budaya Masyarakat Etnis India-Minang Di Kampung Pondok Kota Padang." *Semantik : Jurnal Riset Ilmu Pendidikan, Bahasa Dan Budaya* 2, no. 4 (2024): 01–12. <https://doi.org/10.61132/semantik.v2i4.961>.
- Aisyah, Mauliya Siti, and Teguh Ariefiantoro. "Analisis Disiplin Kerja Pada Sales Promotion Girl (Spg) Dan Sales Promotion Boy (Spb) (Studi Kasus Pada Mds Paragon Semarang)." *Solusi* 17, no. 3 (2019): 235–50. <https://doi.org/10.26623/slsi.v17i3.1637>.
- Alrubaice, Laith. "Investigasi Tentang Hubungan Antara Pengembangan Layanan Baru , Orientasi Pasar Dan Kinerja Pemasaran," 2013.
- Alvino, Muhammad Farrel Caesar. "Evaluasi Peran Komunikasi Kepemimpinan Di Bank Muamalat Pada Kinerja Teller Dan Customer Service," 2024, 167–86.
- Alya Rahmayani Siregar, Hasan Sazal. "Haji Ramah Lansia Antara Kenyataan Dan Tantangan Istitha'ah Kesehatan." *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal* 2, no. 2 (2023): 153–61. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v3i2.222>.
- Assauri, Sofjan. "Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction." *Usahawan*, no. 01 (2003): 25–30.
- Dewi, Diana Setiyo, and Tiur Nurlini Wenang Tobing. "Optimization of Public Service Implementation in a Period of Change Against Covid-19 in Indonesia." *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research* 5, no. 1 (2021): 210–14.
- Dina Nurkholifah, Ilham Fahmi, Muhammad Faizin. "Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia Di Kabupaten Karawang." *Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Singaperbangsa Karawang* 3 (2023): 8207–15.
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. Journal of*

Chemical Information and Modeling. Vol. 53, 2019.
[http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/metode_penelitian_kualitatif_di_bidang_pendidikan.pdf).

- Dr. Fitri Wulandari, Msi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. Vol. 9, 2019.
<https://doi.org/10.35673/ajmpi.v9i2.429>.
- Fahmi, Rifki Abdul. "Farhan Sebut Antrean Pergi Haji Warga Kota Bandung Masih Panjang - PRFM News," n.d.
- Faqih, Muhammad, and Hasyim Hasanah. "Model Pembinaan Manasik Jamaah Calon Haji Lansia Di KBIHU NU Kota Semarang Dalam Menghadapi Musim Haji Tahun 2024." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 18, no. 3 (2024): 1726. <https://doi.org/10.35931/aq.v18i3.3482>.
- Febinnaqiyya, Sabitatul Mukaromah, Laelie Maratus Sholihah, Fitri Wulandari, Riyan Effendi, and Fania Mutiara Savitri. "Evaluasi Manasik Umrah Di Kbih Al-Mujahidin Jepara Ditinjau Dari Lima Layanan: Tangibility, Responsiveness, Reliability, Empathy, Dan Assurance." *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship* 3, no. 2 (2024): 63–69.
<https://doi.org/10.56445/jme.v3i2.119>.
- Ferdiansyah Fikri Firnanda, Ade Ferdian, Achmad Rizky Agung Wibowo, Armida Ahmad Farrel Muhammad Rafif Fawwaz Akilah, Rizardy Octavian, and Faiz Firos Farid Bimantara, Azriel Allam Najwan, Mukhammad Adib Yakhsya. "Pengembangan Sistem Evaluasi Kinerja Customer Service Berbasis Feedback Pelanggan Pada Usaha: Studi Kasus Perusahaan Jasa Self Photo Studio Di Surabaya" 1, no. 2 (2026): 365–76.
- Fernanda, Desi. "Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik Di Daerah" 2003 (2017): 175–202.
- Fernandes, Yolanda Darma, and Doni Marlius. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang." *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 2018, 11.
- Fikri Ilham, Zulhelmi. "Manajemen Pelayanan Prima: Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah (Studi Kasus Multazam Utama Tour)." *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium*

- Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu 2*, no. Vol. 2 No. 6 (2024): Juni (2024): 588–602. <https://j-economics.my.id/index.php/home/article/view/153/185>.
- Gresik, Pemerintah Kabupaten. “Detail Berita | Pemerintah Kabupaten Gresik,” n.d. https://gresikkab.go.id/detail_news/evaluasi-capaian-ttps-kab-gresik-semester-i-tahun-2024-wabup-ajak-kolaborasi-semua-pihak-tekan-angka-stunting.
- Hani Puspita Dewi, Alma Febriana, and Silvia Arnita Prabintari. “Ageing Society: Tantangan Dan Strategi Model Pentahelix Di Kabupaten Gunungkidul.” *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora* 4, no. 2 (2024): 1–16. <https://doi.org/10.53697/iso.v4i2.1844>.
- Heksarini, Ariesta. “Konsep Penilaian Kinerja,” n.d.
- Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, and Desy Rahmita. “Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Kantor Pelayanan Kementerian Agama Kab. Hulu Sungai Tengah.” *As Siyasah* 3, no. 1 (2018): 1–8.
- Jessica Wildani Habibah, Idira Arundinasari. “Kualitas Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Gresik.” *Wikipedia* 3, no. November (2020): 1089–95. https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Gresik.
- Kamila Farhanul Husna, Reifal Julian Nugraha, Hilmy Hilmawan. “Analisis Kualitas Layanan Pengiriman Menggunakan Model Servqual: Studi Kasus Layanan Pengiriman Ikea Di Indonesia.” *Jurnal Organisasi Dan Manajemen Indonesia* 1, no. 2 (2023): 103–13. <https://doi.org/10.31227/osf.io/p8e5z>.
- Levly Ponti Yuditia, Muhammad Irfani Hendri, Sulistiowati. “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi,” 2010, 1041–56.
- M. Arif Pratama Manurung, Aswaruddin Aswaruddin, Laudy Livianti, Cendani Alfanzha Hidma, Nur Siti Maysarah, and Indah Wahyuni. “Pentingnya Evaluasi Penilaian Kinerja.” *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora* 3, no. 1 (2024): 77–84. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v3i1.1235>.

- Masithoh, Umi, and Ah. Ali Arifin Yunita Ardilla, Imas Maesaroh, Nur Kholis, Ahmad Khairul Hakim, Airlangga Bramayudha, Syaifudin Zuhri. "Evaluation of Internal Management Information System Success at Indonesia's National Zakat Agency: A DeLone and McLean Model Approach." *Journal of Information Systems Engineering and Management* 10, no. 4s (2025): 233–43. <https://doi.org/10.52783/jisem.v10i4s.494>.
- Masruroh, Nurholifatu, and Wisudani Rahmaningtyas. "Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan." *Economic Education Analysis Journal* 9, no. 2 (2018): 666–78. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>.
- Maulana, Rindra. "Implementasi Instruktur Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penyusun Standar Pelayanan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Unit Pelayanan Publik (Studi Di Baagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pasuruan)," 2012.
- Mursal, M, S Sipuldi, Muhammad Fauzi, Topan Alparedi, and Defiar Syarif. "Pelayanan Prima Pada Nasabah Lansia Di Bank 9 Jambi." *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis* 3 (2021): 128–35. <https://doi.org/10.37034/infeb.v3i4.98>.
- Naufal Hilmi Marzuq, Helen Andriani. "Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review." *British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 1820-45* 6 (2024): 1–320.
- Nazila, Wanidhiya Istna. "Persepsi Jamaah Terhadap Manasik Haji Ramah Lansia Di Kota Semarang" 18, no. 5 (2024): 3752–66. [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Persepsi_Jamaah_terhadap_Manasik_Haji_Ramah_Lansia_\(1\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Persepsi_Jamaah_terhadap_Manasik_Haji_Ramah_Lansia_(1).pdf).
- Niken Lestari dan Sulis Setianingsih. "Analisis Produksi Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Terhadap Produsen Genteng Di Muktisari, Kebumen, Jawa Tengah)." *Jurnal Labatila* 3, no. 2 (2019): 204–22.
- Novita Ayu Wardani. "Penilaian Kinerja Customer Service Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Btn Kcps Condongcatur Yogyakarta," 2018.
- Nurwanda Asep, & Badriah Elis. "Analisis Program Inovasi Desa Dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal Oleh Tim Pelaksana Inovasi Desa (PID) Di Desa Bangunharja Kabupaten

- Ciamis.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7, no. 1 (2020): 68–75.
- Ritonga, Adelia Priscila, Nabila Putri Andini, and Layla Iklmah. “Pengembangan Bahan Ajaran Media.” *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)* 1, no. 3 (2022): 343–48.
<https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2612>.
- Sakir, Ahmad Rosandi. “Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone.” *Jurnal Darma Agung*, 2024, 845–60.
<https://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/4161%0Ahttps://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/download/4161/3763>.
- Salam, Wahyudi rendi. “Komitmen Organisasi Kajian: Manajemen Sumber Daya Manusia,” n.d.
- Septiandika, Verto, and Alda Nurrahmana. “Analisis Implementasi Keunggulan Aplikasi My Sapk Bkn Terhadap Pemberkasan Administrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Kota Probolinggo.” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)* 6, no. 4 (2022): 2598–9944.
<https://doi.org/10.36312/jisip.v6i4.3492/http>.
- Siti Raudatul Firdausiyah, Erin Nur Putriani. “Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)” 4 (2024): 13556–73.
- Sumarni. “Evaluasi Kinerja Customer Service Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Di BNI Sinjai,” 2021.
- Syafrimansyah, Rusli Siri, Syarifuddin Arief. “Evaluasi Kinerja Customer Service Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sidenreng-Rappang” 4, no. 1 (2021): 167–86.
- Syahidah, Alfiah Nur, Immas Nurhayati, Anastasya Suherman, and Muhammad Iqbal. “Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Haji Lansia.” *Journal of Hajj and Umrah Studies* 1 (2024): 40–46.
- Tambunan, Bonifasius Hamonangan, and Jhon Feliks Simanjuntak. “Analisis Pelaksanaan Kas Kecil (Petty Cash) Pada Pt Deli Jaya Samudera.” *Journal of Economics and Business* 3, no. 1

- (2022): 41–48. <https://doi.org/10.36655/jeb.v3i1.701>.
- Tamheryaan, Abu S.L, Wahab Tuanaya, and Mike J. Rolobessy. “Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku.” *Jurnal Ilmiah Global Education* 5, no. 2 (2024): 858–72. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2526>.
- Tia Muta’alimah Agustin, Kurnia Muhajarah, and Fakultas. “Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah.” *Islamic ...*, 2024, 429–42. <https://doi.org/10.30868/im.v7i01.6131>.
- Utarini, Adi. “Person-Patient-Family-Community Centered Care Semakin Penting.” *The Journal of Hospital Accreditation* 2, no. 02 (2020): 30–31. <https://doi.org/10.35727/jha.v2i02.72>.
- Widjayanti, Arifiani. “Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Melalui Metode Konsumsi : Coercion Versus Choice (Captives , Clients , and Customers).” *Jurnal Ilmu Administrasi* 10, no. 2 (2013): 246–54.
- Wildayati, Resti. “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.” *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2019): 165–82. <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>.
- Windiyani, Sarah. “Evaluasi Kinerja Customer Service Di Bmt Bangun Rakyat Sejahtera Yogyakarta,” 2019, 22–41.
- Yudisman, Septevan Nanda. “Analisis Perbandingan Tokoh Perpustakaan Paul Otlet Dan Sulistyo-Basuki Tentang Dokumentasi,” 2019, 1–9.
- Yuliana, Eva Vera. “Implementasi Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan KCU Kediri Ditinjau Dari Etika Pelayanan Islam,” 2017, 10–32.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara dan Observasi

a) Pedoman Wawancara Jamaah lansia