

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH
BIMBINGAN IBADAH UMROH DI PT. PERMATA ZAIN AL
MIFTAH GRESIK**

SKRIPSI

**Oleh
SONIA ROSTA ALANNAWA
NIM: 08020421087**



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

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2025**

PERNYATAAN

Saya, Sonia Rosta Alannawa, 08020421087, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 12 Maret 2025



Sonia Rosta Alannawa
NIM. 08020421087

HALAMAN PERSETUJUAN

Surabaya, 01 Februari 2025

Skripsi sudah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'M' and 'S' that are interconnected, with a horizontal line extending to the right.

Dr. Mazro'atus Sa'adah, M.Ag.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH BIMBINGAN IBADAH UMROH DI PT. PERMATA ZAIN AL MIFTAH GRESIK

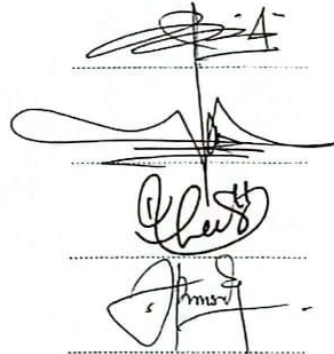
Oleh
Sonia Rosta Alannawa
NIM: 08020421087

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 09 April 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. Mazro'atus Sa'adah, M.Ag.
NIP. 197708272005012002
(Penguji 1)
2. Dr. Musthofa, S.Ag., M.E.I
NIP. 197710302008011007
(Penguji 2)
3. Maziyah Mazza Basya, M.SEI
NIP. 199001092019032014
(Penguji 3)
4. Siti Kalimah, M.Sy
NIP. 198707272022032001
(Penguji 4)

Tanda Tangan:



Surabaya, 09 April 2025



Dr. Strajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 197005142000031001

v

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : SONIA ROSTA ALANNAWA
NIM : 08020421087
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : soniaalannawa@gmail.com

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

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH BIMBINGAN IBADAH UMROH DI PT PERMATA ZAIN AL
MIFTAH 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, 09 April 2025

Penulis



(SONIA ROSTA ALANNAWA)

ABSTRAK

Kinerja perusahaan jasa perjalanan umrah merupakan aspek penting yang menentukan daya saing dan keberlanjutan bisnis. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kinerja perusahaan adalah kualitas layanan dan kinerja karyawan. Kualitas layanan yang baik bisa meningkatkan kepuasan konsumen, di lain sisi kinerja karyawan yang optimal akan memastikan pelayanan diberikan secara efektif dan efisien.

Tujuan penelitian untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan jamaah di PT. Permata Zain Al Miftah Gresik. Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif deskriptif merupakan penelitian menyajikan data dalam bentuk angka yang bisa diukur dan bisa dipahami sehingga bisa diambil kesimpulan dengan akurat. Banyaknya sampel yang digunakan pada penelitian itu yaitu 100 responden dengan mengimplementasikan metode simple random sampling. Data yang dikumpulkan diolah menggunakan software SPSS versi 29 dengan metode analisis regresi linier berganda.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kualitas layanan dan kinerja karyawan masing masing berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan jamaah. Di antara kedua variabel, kualitas layanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kinerja karyawan. Hal ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas layanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik, lebih berkontribusi terhadap kepuasan jamaah dibandingkan peningkatan kinerja karyawan.

Penelitian ini memberikan rekomendasi pada pihak manajemen PT. Permata Zain Al Miftah Gresik agar terus meningkatkan kualitas layanan dan mengoptimalkan kinerja karyawan guna meningkatkan kepuasan jamaah. Di lain sisi, perusahaan perlu memastikan adanya standarisasi layanan serta peningkatan komunikasi internal yang lebih transparan agar pelayanan bisa diberikan secara konsisten pada jamaah.

Kata kunci: kualitas layanan, kinerja karyawan, kepuasan jamaah, biro umrah dan haji

ABSTRACT

The performance of an Umrah travel service company is an important aspect that determines the competitiveness and sustainability of a business. One of the main factors that influences company performance is service quality and employee performance. Good service quality can increase customer satisfaction, while optimal employee performance will ensure that services are provided effectively and efficiently.

This study looked at how employee performance and service quality affected pilgrim satisfaction at PT. Permata Zain Al Miftah Gresik. In this study, a descriptive, quantitative research design was adopted. Research that presents data as quantifiable and comprehensible figures so that precise conclusions can be made is known as descriptive quantitative research. Using the basic random sampling technique, 100 respondents served as the study's sample size. SPSS software version 29 was used to process the data and apply the multiple linear regression analysis approach.

The results of the study showed that service quality and employee performance simultaneously had a significant effect on pilgrim satisfaction. Between the two variables, service quality has a more dominant influence than employee performance. This shows that improving service quality, such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical aspects, contributes more to pilgrim satisfaction than improving employee performance.

This study provides recommendations to the management of PT. Permata Zain Al Miftah Gresik to continue to improve the quality of service and optimize employee performance in order to increase the satisfaction of the congregation. In addition, the company needs to ensure the standardization of services and increase more transparent internal communication so that services can be provided consistently to the congregation.

Keywords: service quality, employee performance, pilgrim satisfaction, umrah and hajj bureau

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Kualitas Layanan.....	11
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan	11
2.1.2. Indikator Kualitas Layanan.....	12
2.1.3. Kualitas Layanan dalam Ekonomi Islam	13
2.2. Kinerja Karyawan	17
2.2.1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	17
2.2.2. Indikator Kinerja Karyawan	19
2.2.3. Kinerja Karyawan dalam Ekonomi Islam.....	21
2.3. Kepuasan Konsumen.....	25
2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	25
2.3.2. Indikator Kepuasan Konsumen.....	27
2.3.3. Kepuasan Konsumen dalam Ekonomi Islam	30
2.4. Penelitian Terdahulu	33
2.5. Pengembangan Hipotesis	38

2.6.	Kerangka Konseptual	39
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1.	Jenis Penelitian.....	40
3.2.	Tempat atau Lokasi Penelitian	40
3.3.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	41
3.3.1.	Populasi.....	41
3.3.2.	Sampel	41
3.3.3.	Teknik Sampling.....	42
3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
3.4.1.	Definisi Operasional Variabel	43
3.4.2.	Skala Pengukuran Variabel.....	46
3.5.	Sumber Data.....	49
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	50
3.7.	Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1.	Uji Instrumen	52
3.7.1.1.	Uji Validitas	52
3.7.1.2.	Uji Reliabilitas	53
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.7.2.1.	Uji Normalitas	54
3.7.2.2.	Uji Multikolinieritas.....	55
3.7.2.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	56
3.8.	Metode Analisis Data	57
3.8.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.9.	Pengujian Hipotesis.....	57
3.9.1.	Uji Parsial	58
3.9.2.	Uji Simultan.....	59
3.9.3.	Koefesien Determinasi (R^2).....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		61
4.1.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	61
4.1.1.	Profil PT. Permata Zain Al Miftah Gresik.....	61
4.1.2.	Produk Layanan PT. Permata Zain Al Miftah Gresik	63

4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	64
4.2.1.	Karakteristik Responden	67
4.2.2.	Deskripsi Jawaban Responden.....	70
4.3.	Analisis Model	80
4.3.1.	Uji Instrumen	80
4.3.1.1.	Uji Validitas	80
4.3.1.2.	Uji Reliabilitas	81
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik.....	82
4.3.2.1.	Uji Normalitas	83
4.3.2.2.	Uji Multikolinieritas	84
4.3.2.3.	Uji Heteroskedastisitas	85
4.3.3.	Analisis Regresi Berganda.....	87
4.3.4.	Uji Hipotesis	88
4.3.4.1.	Uji Parsial (t)	88
4.3.4.2.	Uji Simultan (F)	89
4.3.4.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	91
4.4.	Pembahasan.....	93
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Jamaah Bimbingan Ibadah Umroh (Y)	93
4.4.2.	Pengaruh Kinerja Karyawan (X_2) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Jamaah Bimbingan Ibadah Umroh (Y)	99
4.4.3.	Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) dan Kinerja Karyawan (X_2) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Jamaah Bimbingan Ibadah Umroh (Y).....	104
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	109
5.1.	Simpulan	109
5.2.	Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN.....		115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jamaah Umrah PT. Permata Zain Al Miftah Gresik Tahun 2024	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Variabel, Indikator, Item.....	44
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Variabel.....	47
Tabel 3. 3 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	48
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	67
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	68
Tabel 4. 3 Paket Umrah yang dibeli Responden.....	69
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (X_1)	71
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan (X_2).....	75
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	78
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Data	80
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Data	82
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	83
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	85
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4. 13 Hasil Uji Parsial (t)	89
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan (F).....	90
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Secara Simultan Kedua Variabel Bebas	91
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Variabel Kualitas Layanan	92
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Variabel Kinerja Karyawan ...	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 4. 1 Hasil Uji Grafik P-Plot.....	84
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	86



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1</i> Kuesioner Penelitian.....	115
<i>Lampiran 2</i> Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	122
<i>Lampiran 3</i> Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (X_2)	125
<i>Lampiran 4</i> Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	128
<i>Lampiran 5</i> Uji Instrumen.....	131
<i>Lampiran 6</i> Uji Asumsi Klasik	135
<i>Lampiran 7</i> Analisis Regresi Linier Berganda.....	137
<i>Lampiran 8</i> Struktur Organisasi PT. Permata Zain Al Miftah Gresik	138
<i>Lampiran 9</i> Transkrip Wawancara dengan Beberapa Karyawan	139



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

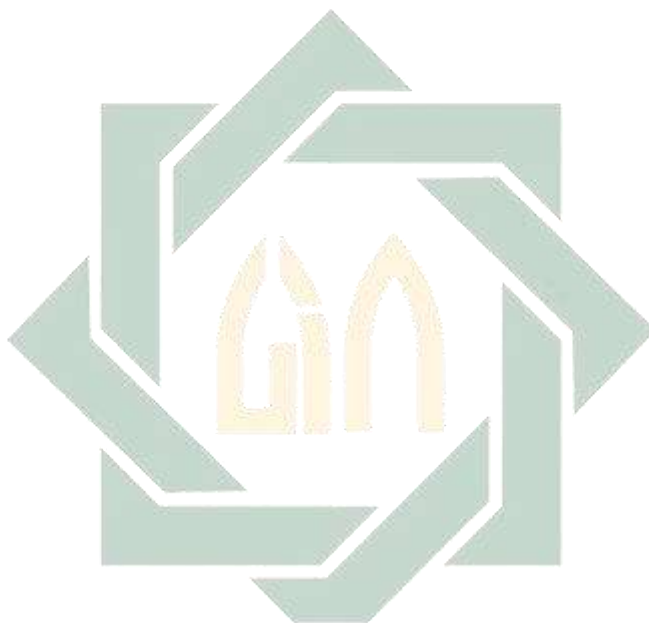
DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Fattah Nasution. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Harfa Creative.
- Abigail Soesana, Hani Subakti, Karwanto, Karwanto, Anisa Fitri, Sony Kuswandi, Lena Sastri, Ilham Falani, Novita Aswan, & Ferawati Artauli Hasibuan. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Ahmad Fauzi, Baiatun Nisa, Darmawan Napitupulu, Fitri Abdillah, A A Gde Satia Utama, Candra Zonyfar, Rini Nuraini, Dini Silvi Purnia, Irma Setyawati, Tiolina Evi, Silvester Dian Handy Permana, & Maria Susila Sumartiningsih. (2022). *Metodologi Penelitian*. CV. Pena Persada.
- Anita Rahmawaty. (2021). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam: Konsep, Teori dan Analisis*. Idea Press Yogyakarta.
- Asy'ari, A. H. & Yakub. (2023). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada PT Group Lease Finance Indonesia. *JMA : Journal of Metaverse Adpertisi*, 2(1), 10–14.
- Damodar N. Gujarati & Dawn C. Porter. (2009). *Basic Econometrics* (5. ed). McGraw-Hill Irwin.
- Eka Giovana Asti & Eka Avianti Ayuningtyas. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Effect of Service Quality, Product Quality and Price on Consumer Satisfaction). *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Ema Yudianti. (2022). *Kinerja Karyawan Perspektif Psikologis dan Spiritualis*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Eva Widyawati. (2019). *Analisis Pengaruh Islamic Branding dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Mina Wisata Islami Surabaya* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Fandy Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Farid Firmansyah & Rudy Haryanto. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa: Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Duta Media Publishing.

- Farizky, A., Setyawan, A., Alifatul Mujahadah, & Bakhrul Huda. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Era New Normal Restoran Korea “Kimchi-Go” di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran (JUMPER)*, 1(2). <https://doi.org/10.51771/jumper.v1i2.415>
- Fenti Hikmawati. (2020). *Metodologi Penelitian*. Rajawali Pers.
- Hasan, S. (2020). *Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan (Upaya Membangun BUMD)*. Media Madani.
- Imam Ghozali,. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)* (8 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- James L. Gibson, John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr., & Robert Konopaske. (2012). *Organizations, Behavior, Structure, Processes*. McGraw-Hill Education.
- Karimuddin Abdullah, Misbahul Jannah, Ummul Aiman, Suryadin Hasda, Zahara Fadilla, Taqwin, Masita, Ketut Ngurah Ardiawan, & Meilida Eka Sari. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Khamdan Rifa'i. (2023). *Kepuasan Konsumen*. UIN KHAS Press.
- Mahmud Yusuf. (2016). *Kinerja Islami*. Penerbit Lafadz Jaya.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Mubarak, R. (2021). *Pengantar Ekonometrika*. Duta Media Publishing.
- Muhammad Ibrahim Al Hifnawi & Mahmud Hamid Utsman. (2007). Tafsir Al-Qurthubi 08. Dalam *Tafsir Al-Qurthubi*. Pustaka Azzam. <https://archive.org/details/tafsir-qurthubi/Tafsir%20Qurthubi%2008/page/n15/mode/2up>
- Novia Ruth Silaen, Syamsuriansyah, Reni Chairunnisah, Maya Rizki Sari, Elida Mahriani, Rahman Tanjung, Diana Triwardhani, Anne Haerany, Anis Masyuroh, Dewa Gede Satriawan, Ambar Sri Lestari, Surya Putra, Opan Arifudin, & Zackharia Rialmi. (2021). *Kinerja Karyawan*. Widina Bhakti Persada.
- Rambat Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

- Reza Nurul Ichsan & Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Rodhiya, I., & Rahmawati, L. (2023). Pengaruh Kinerja Pelayanan Amil, Kepercayaan, dan Kualitas Program terhadap Kepuasan Muzakki di LAZISNU Kota Surabaya. *ZAWA: Management of Zakat and Waqf Journal*, 3(1), 17. <https://doi.org/10.31958/zawa.v3i1.9047>
- Sahadat, Z. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon)* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Sahat Simbolon. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. CV. Bintang Semesta Media.
- Sanurdi. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami & Kepuasan Konsumen: Teori dan Praktik*. Penerbit Sanabil.
- Sidik Priadana & Denok Sunarsi. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>
- Syaifuddin, Yusniar, Fajar Rezeki Ananda Lubis, Dessy Anggraeni, & Nasib. (2023). *Memahami Faktor Penentu dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. CV. Adanu Abimata.
- Tamaulina Br. Sembiring, Irmawati, Muhammad Sabir, & Indra Tjahyadi. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. CV Saba Jaya Publisher.
- Teddy Chandra, Stefani Chandra, & Layla Hafni. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.

Widyawati. (2019). *Pengaruh Kinerja Karyawan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare* [Skripsi]. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A