

**STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MENGEMBANGKAN
KEPERCAYAAN JEMAAH PADA LAYANAN UMRAH DI CABANG PT.ANNAMIROH
TRAVELINDO SURABAYA**



SKRIPSI

Oleh:

Lailani Zhafarina Wahyudi (04030422065)

Dosen Pembimbing 1:

Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.lib., Ph.D (19665141992032001)

Dosen Pembimbing 2:

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM (196212141993031002)

**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 : Lailani Zhafarina Wahyudi

NIM : 04030422065

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul “Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Mengembangkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Umroh Di Cabang Pt.Annamiroh Travelindo 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, 06 Januari 2026.

Yang membuat pernyataan,



Lailani Zhafarina Wahyudi

04030422065

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Lailani Zhafarina Wahyudi

NIM : 04030422065

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul : Strategi Komunikasi Customer Service Dalam
Mengembangkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Umroh
Di Cabang Pt.Annamiroh Travelindo Surabaya

Surabaya, 20 Desember 2025

Mengetahui,

Pembimbing I



Prof. Imas Maesaroh,
Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D
NIP. 196605141992032001

Pembimbing II



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP.196212141993031002

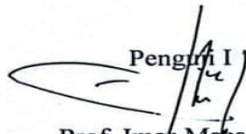
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
Strategi Komunikasi Customer Service dalam Mengembangkan
Kepercayaan Jemaah pada Layanan Umrah di Cabang PT.
Annamiroh Travelindo Surabaya

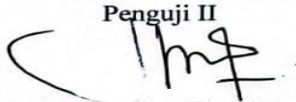
SKRIPSI

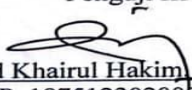
Disusun Oleh
Lailani Zhafarina Wahyudi
04030422065

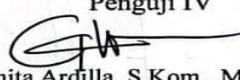
Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
pada tanggal 6 Januari 2026

Tim Penguji

Penguji I

Prof. Imas Maesaroh,
Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D
NIP. 196605141992032001

Penguji II

Dr. H. Ah. Ali Arifin. MM
NIP. 196212141993031002

Penguji III

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

Penguji IV

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

Surabaya, 6 Januari 2026
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi,


Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag., M.Fil.I.
NIP. 197410171998031001

iii

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Lailani Zhafarina Wahyudi
NIM : 04030422065
Fakultas/Jurusan : Manajemen Dakwah
E-mail address : lailaniazzahra085@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 :

Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Mengembangkan Kepercayaan Jemaah Pada Layanan Umrah Di Cabang PT.Annamiroh Travelindo 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 pemyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 Januari 2026

Penulis

Lailani Zhafarina wahyudi

ABSTRAK

Lailani Zhafarina Wahyudi, NIM 04030422065, 2025. Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Mengembangkan Kepercayaan Jamaah Pada Layanan Umroh Di Cabang Pt.Annamiroh Travelindo Surabaya.

Fenomena komunikasi antara customer service dan jamaah menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam membangun kepercayaan jamaah secara optimal. Permasalahan ini terlihat dari adanya keluhan jamaah yang berkaitan dengan ketidakjelasan informasi, perbedaan persepsi, serta kurangnya pemahaman terhadap prosedur layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi yang berlangsung belum sepenuhnya efektif dan berorientasi pada kebutuhan jamaah. Ketidakefektifan komunikasi berpotensi menimbulkan kesalahpahaman yang dapat berdampak pada citra lembaga. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai strategi komunikasi customer service dalam membangun kepercayaan jamaah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode ini berfokus pada fenomena-fenomena dalam konteksnya menggunakan berbagai sumber data untuk memastikan bahwa masalah tidak diteliti melalui satu perspektif saja, melainkan dari berbagai perspektif yang memungkinkan berbagai aspek dari fenomena tersebut diungkap dan dipahami secara mendalam.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk serta pola strategi komunikasi customer service dalam membangun kepercayaan jamaah. Penelitian ini berfokus pada cara customer service menyampaikan informasi, menangani keluhan, serta menjalin interaksi dengan jamaah. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami pola komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan kepada jamaah. Penelitian ini juga mengkaji konsistensi penerapan strategi komunikasi dalam berbagai situasi pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai praktik strategi komunikasi customer service.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis data . Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses komunikasi yang terjadi antara customer service dan jamaah. Data penelitian dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari customer service dan jamaah yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa customer service menerapkan beberapa strategi komunikasi dalam membangun kepercayaan jamaah. Strategi tersebut meliputi komunikasi informatif dan transparan, komunikasi responsif, komunikasi empatik, serta pendekatan personal yang berkelanjutan. Customer service juga berperan aktif dalam mendengarkan keluhan dan memberikan solusi sesuai dengan standar operasional prosedur. Penerapan strategi komunikasi tersebut mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan jamaah terhadap lembaga. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan waktu pelayanan dan perbedaan karakter jamaah

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi customer service memiliki peran penting dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan jamaah. Komunikasi yang jelas, empatik, dan responsif menjadi faktor utama dalam menciptakan hubungan yang baik antara lembaga dan jamaah. Penerapan strategi komunikasi yang tepat dapat meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan jamaah. Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi peningkatan

kualitas pelayanan customer service. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian pelayanan.

Kata kunci: strategi komunikasi, customer service, kepercayaan jamaah, layanan umroh.

ABSTRACT

Lailani Zhafarina Wahyudi, Student ID 04030422065, 2025. Customer Service Communication Strategy in Building Pilgrims' Trust in Umrah Services at the Surabaya Branch of PT. Annamiroh Travelindo.

The communication phenomenon between customer service and pilgrims indicates that there are still obstacles in optimally building pilgrim trust. This problem is evident in pilgrim complaints related to unclear information, differing perceptions, and a lack of understanding of service procedures. This condition indicates that the ongoing communication process is not fully effective and oriented towards pilgrims' needs. Ineffective communication has the potential to lead to misunderstandings that can impact the institution's image. Therefore, an in-depth study of customer service communication strategies in building pilgrim trust is necessary.

This research uses a qualitative research method with a data analysis approach. This method focuses on phenomena in their context, using multiple data sources to ensure that problems are not examined from a single perspective, but rather from multiple perspectives, allowing various aspects of the phenomenon to be revealed and understood in depth.

This study aims to describe and analyze the forms and patterns of customer service communication strategies in building trust among pilgrims. This research focuses on how customer service delivers information, handles complaints, and interacts with pilgrims. Furthermore, this study aims to understand the communication patterns used in the service process for pilgrims. This study also examines the consistency of the application of communication strategies in various service situations. Thus, this research is expected to provide a clear picture of customer service communication strategies in practice.

This study used a qualitative research method with a descriptive approach. This approach was chosen to gain a deep understanding of the communication process that occurs between customer service and pilgrims. Data were collected through interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of customer service personnel and pilgrims directly involved in the service process. The data obtained were analyzed using qualitative data analysis techniques through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results show that customer service employs several communication strategies in building trust among pilgrims. These strategies include informative and transparent communication, responsive communication, empathetic communication, and a continuous personal approach. Customer service also plays an active role in listening to complaints and providing solutions in accordance with standard operating procedures. The implementation of this communication strategy has been able to increase pilgrims' sense of security and trust in the institution. However, obstacles remain, such as limited service time and differences in pilgrim characteristics.

The findings of this study indicate that customer service communication strategies play a crucial role in building and enhancing pilgrim trust. Clear, empathetic, and responsive communication are key factors in creating a positive relationship between the institution and pilgrims. Implementing appropriate communication strategies can minimize misunderstandings and increase pilgrim satisfaction. The results of this study provide practical implications for improving customer service quality. Furthermore, this research also contributes theoretically to the development of service studies.

Keywords: communication strategy, customer service, pilgrim trust, Umrah services.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	x
KATA PENGANTAR.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang.....	2
B. Rumusan masalah	6
C. Tujuan penelitian.....	6
D. Manfaat penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktik	6
E. Definisi Konsep	7
F. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	9
A. Kajian Perspektif Teoritik	9
1. Bentuk Strategi komunikasi Customer Service	9
2. Pola Strategi Komunikasi Customer Service.....	10
3. Tujuan Strategi Komunikasi Customer Service.....	11
4. Implementasi pada Customer Service	12
C. Penelitian Terdahulu.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Pendekatan dan jenis penelitian	19
B. Objek Penelitian.....	19
C. Jenis dan sumber data	19
1. Jenis Data	19
2. Sumber Data	20
D. Teknik Pengumpulan Data	20
E. Teknik Validitas Data.....	21
F. Teknik Analisis Data	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
A. Gambaran umum Subyek Penelitian.....	23
1. Profil PT. Annamiroh Travelindo Surabaya.....	23
2. Kepengurusan Organisasi	26
A. Penyajian Data	26
B. Analisis Data.....	42
1. Perspektif Teoritik	43

2. Perspektif Dakwah Islam.....	51
BAB V PENUTUP.....	54
1. Simpulan	54
2. Implikasi	54
a. Manfaat Teoritis.....	54
b. Manfaat Praktis.....	54
3. Rekomendasi	55
D. Keterbatasan Penelitian	56
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Nurwidiyastuti, Mochammad Mirza, and Mad Yoman. "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang)." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4.1 (2024): 2999–3007.
- Van Basten, Johannes. "Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima PT Omega Media Global." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 3.1 (2024): 275–84.
- Candrasari, Satya. "Strategi Komunikasi Customer Service Officer Bank Central Asia KCU Kelapa Gading Dalam Meningkatkan Nilai Branch Service Quality." *KALBISIANA Jurnal Sains, Bisnis Dan Teknologi* 8.3 (2022): 3298–3303.
- Caniago, Aspizain. "Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Lentera Bisnis* 11.3 (2022): 219.
- Chen, Ling, and Donald J Cegala. "Topic Management, Shared Knowledge, and Accommodation: A Study of Communication Adaptability." *Res Lang Soc Interact* 27.4 (1994): 389–417.
- Coombs, W Timothy. "Crisis Management and Communications." *Institute for Public Relations* 4.5 (2007): 6.
- Daruhadi, Gagah, and Pia Sopiati. "Pengumpulan Data Penelitian." *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah* 3.5 (2024): 5423–43.
- Dyahjatmayanti, Dhiani, and Hary Prasetya Febrianto. "Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak." *Jurnal Manajemen Dirgantara* 16.1 (2023): 227–35.
- Eliana, Eliana, Muhammad Yusuf, and Hartas Hasbi. "Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Infaq Ramadhan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah: Studi Kasus Di Masjid Imanuddin (Desa Carebbu Kabupaten Bone Sulawesi Selatan)." *JOURNAL SAINS STUDENT RESEARCH* 3.1 (2025): 562–69.
- Elpansyah, Cepi, Sahidillah Nurdin, and Yuyu Sri Rahayu. "Pengaruh Word of Mouth Terhadap Minat Beli Melalui Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Umroh PT Indojava Mulia Wisata." *Jurnal Sain Manajemen* 1.1 (2019): 85–95.
- Ferrinadewi, Erna, and S Pantja Djati. "Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 6.1 (2004): 15–26.
- Hansen, Seng. "Investigasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi." *Jurnal Teknik Sipil* 27.3 (2020): 283.
- Hariyati, Farida, and Rina Sovianti. "Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Mempertahankan Customer Loyalty Pada Hotel Salak Bogor, Indonesia." *CoverAge: Journal of Strategic Communication* 11.2 (2021): 52–66.
- Haryanto, Deni, Husein Maruaapey, and Agus Suarman Sudarsa. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INTENSIF ROLEPLAY CUSTOMER SERVICE DAN PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI KANTOR PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk, CABANG BOGOR." *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4.4 (2021): 1312–21.

- Haryono, Eko. "Metodologi Penelitian Kualitatif Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam." *An-Nuur* 13.2 (2023).
- Imanina, Kafilah. "Penggunaan Metode Kualitatif Dengan Pendekatan Deskriptif Analitis Dalam PAUD." *Jurnal AUDI: Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Anak Dan Media Informasi PAUD* 5.1 (2020): 45–48.
- Jailani, M Syahrani. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1.2 (2023): 1–9.
- Jannati, Zhila, Muhammad Randicha Hamandia, and Aqbal Wasalman. "Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Mencapai Pelayanan Prima Di Stasiun LRT DJKA Kota Palembang." *Liwa'ul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Masyarakat Islam* 15.1 (2025): 27–35.
- "Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Mencapai Pelayanan Prima Di Stasiun LRT DJKA Kota Palembang." *Liwa'ul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Masyarakat Islam* 15.1 (2025): 27–35.
- Kasmir, Sharryn. "DISPOSSESSION OF US AUTOWORKERS." *Blood and Fire: Toward a Global Anthropology of Labor* 13 (2014): 203.
- Liliweri, Alo. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Kencana, 2010.
- Manurung, Kosma. "Mencermati Penggunaan Metode Kualitatif Di Lingkungan Sekolah Tinggi Teologi." *Filadelfia: Jurnal Teologi Dan Pendidikan Kristen* 3.1 (2022): 285–300.
- Marantika, Nurhana, Rivaldo Dimas Gunawan, and Nur Aini Shofi'ya Asy'ari. "Strategi Komunikasi Pencegahan COVID-19 Pada Institusi Pendidikan Berbasis Pesantren." *Sahafa, Journal of Islamic Communication* 6.2 (2024): 13–21.
- Masitah, Dewi. "Dinamika Bisnis Travel Umroh Se Kota Pasuruan Di Era Globalisasi." *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 2.2 (2015): 242–61.
- Mayer, Roger C, James H Davis, and F David Schoorman. "An Integrative Model of Organizational Trust." *Academy of Management Review* 20.3 (1995): 709–34.
- Mekarisce, Arnild Augina. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12.3 (2020): 145–51.
- Miftah, Muhammad. "Strategi Komunikasi Efektif Dalam Pembelajaran." *Jurnal Teknodik* (2008): 84–94.
- Nilamsari, Natalina. "Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif." *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi* 13.2 (2014): 177–81.
- Nurfajriani, Wiyanda Vera, Muhammad Wahyu Ilhami, Arivan Mahendra, Muhammad Win Afgani, and Rusdy Abdullah Sirodj. "Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10.17 (2024): 826–33.
- Pasehah, Awanda Mislul, and Dani Firmansyah. "Analisis Kemampuan Representasi Matematis Siswa Pada Materi Penyajian Data." *Prosiding Sesiomadika* 2.1d (2020).
- Perdana, Bariék Azka, and Muhamad Zen. "Fundraising Dana Infak Dan Sedekah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Masjid." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 5.2 (2020): 137–46.

- Permadi, Didi, and Akhmad Habibullah. "Strategi Komunikasi Humas BNN Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik." *Jurnal Pustaka Komunikasi* 5.1 (2022): 150–62.
- Pratama, Akbar Ade, and Rezty Fauziah Novianti. "Strategi Komunikasi Efektif Petugas Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Penumpang Pada PT Angkasa Pura I Di Bandar Udara Internasional Zainnuddin Abdul Madjid Lombok." *Student Scientific Creativity Journal* 2.5 (2024): 204–15.
- . "Strategi Komunikasi Efektif Petugas Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Penumpang Pada PT Angkasa Pura I Di Bandar Udara Internasional Zainnuddin Abdul Madjid Lombok." *Student Scientific Creativity Journal* 2.5 (2024): 204–15.
- Priatin, Dina Okta Egi, and Humairoh Humairoh. "Kupas Tuntas Teori Whelen Dan Hunger Dengan Metode Kualitatif." *MANTRA (Jurnal Manajemen Strategis)* 1.1 (2023): 17–25.
- Putra, Yuda Ardika. "STRATEGI KOMUNIKASI EFEKTIF CUSTOMER PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE DALAM MEMBERIKAN INFORMASI DAN PELAYANAN PEMBIAYAAN MOTOR BEKAS PADA KONSUMEN DI BONTANG." *Ilmu Komunikasi* 2.1 (2014): 419–33.
- Rachmadani, Cherni. *STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENGATASI KONFLIK RUMAH TANGGA MENGENAI PERBEDAAN TINGKAT PENGHASILAN Di RT.29 SAMARINDA SEBERANG*. Vol. 1, 2013. www.tabloidnovakeluarga.com.
- Rayasa, Rory Fudha, S Rande, and K D Dwivayani. "Strategi Komunikasi Customer Service PT. JNE Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan." *EJuournal Ilmu Komunikasi* 7.2 (2019): 233–42.
- Rifqi, Mohammad, Fakhirah Bamahri, Risaldi Istighfariyansyah, and Andy Rachman. "Pembuatan Sistem Informasi Travel Haji Dan Umroh Berbasis Website Di PT. An Namiroh Travellindo." *Vol 1* (n.d.): 67–74.
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif." *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17.33 (2018): 81–95.
- Rosmika, T Enika. "Analisis Terhadap Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Strategi Komunikasi Customer Service Dan Kualitas Pelayanan Pada Usaha Busana Muslim Semoga Indah Jaya Medan." *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)* 5.2 (2022): 341–51.
- Sahlan, Deflion Yussac, Fatwa Ramdani, and Hanifah Muslimah Az-Zahra. "Perancangan Antarmuka Pengguna Aplikasi Pemasaran Namiroh Berbasis Web Dengan Metode Design Thinking PT. An Namiroh Travelindo." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 6.2 (2022): 745–53.
- Salim, Agus, Jefe Jefe, Baginda Oloan Lubis, Jaka Atmaja, and Firstianty Wahyuhening Fibriany. "Penerapan Metode RAD Pada Sistem Informasi Layanan Umroh Di PT. Galang Saudi Tourism Jakarta Berbasis Website." *Bina Insani Ict Journal* 8.1 (2021): 1–11.
- Saputro, Eko Wahyu, Hasbullah Azis, and Rahmat Wisudawanto. "Strategi Komunikasi Pemerintah Desa Pandean, Kabupaten Ngawi, Dalam Membangun E-Government Melalui Website Desa Yang Efektif." *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan* 3.5 (2025): 280–93.
- Siregar, Risma Haryani, and Khairina Tambunan. "Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3.5 (2023): 6341–50.

- Sulesuryana, Denita Duchan, and Adi Muhammad Ramadhan. "Strategi Komunikasi Customer Service Di Head Office Iketan Bandung." *Jurnal Penelitian Inovatif* 5.2 (2025): 1577–90.
- Syahrani, Muhammad. "Membangun Kepercayaan Data Dalam Penelitian Kualitatif." *Primary Education Journal (Pej)* 4.2 (2020): 19–23.
- Utami, Agia Dwi Vici, Dasrun Hidayat, Suci Nujiana, and Mega Mutia Maeskina. "Pola Komunikasi Pelayanan Customer Service Bank Jabar-Banten Selama Pandemi Covid-19." *Jurnal Riset Komunikasi (JURKOM)* 5.1 (2022): 86–98.
- Wijaya, Hery Derajad. "Peran Branding Dalam Peningkatan Loyalitas Konsumen: Tinjauan Literatur Empiris." *Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen* 1.3 (2023): 200–210.
- Yuaningsih, Lilis, Intan Lestari, Mia Armianti, Mita Fatari Ramadhani, and Mochammad Rizal Zulham. "Analisis Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Bandung." *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial* 18.3 (2020): 43–50.
- Yulindasari, Nova. "Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat." *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi* 1.2 (2022): 135–44.
- Yunita, Rima. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PROFITABILITAS PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA (Studi Kasus Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia Tahun 2009 –2012)." *Jurnal Akuntansi Indonesia* 3.2 (2014): 143–60.
- Zahara, Evi. "Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi." *Warta Dharmawangsa* 56 (2018).
- Zanuba, Farah, Kandita Aulia Putri, and Tia Aivarra. "Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Penggunaan Aplikasi Layanan Sibadra Sebagai Sarana Aduan Masyarakat." *Gandiwa Jurnal Komunikasi* 4.2 (2024): 49–56.
- Amri, Vega Fausal. "Pola Strategi Komunikasi Sukaryo Adi Putro Berkomunikasi Dengan Orang Dalam Gangguan Jiwa Di Kabupaten Pati." *Mu'ashir: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam* 2.1 (2024): 131–52.
- Bakhri, Ahmad Ifan. "Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Konsumen Pada Travel Haji Dan Umroh Badur Tour Sampang." *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syaria'ah* 6.4 (2025): 1101–9.
- Candra, M Arfa Andika. "Sistem Informasi Berprestasi Berbasis Web Pada SMP Negeri 7 Kota Metro." *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komputer* 1.2 (2021): 175–89.
- Efendi, Agus, Puwani Indri Astuti, and Nuryani Tri Rahayu. "Analisis Pengaruh Penggunaan Media Baru Terhadap Pola Interaksi Sosial Anak Di Kabupaten Sukoharjo." *Jurnal Penelitian Humaniora* 18.2 (2017): 12–24.
- Fitriani, Yuni. "Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Penyajian Konten Edukasi Atau Pembelajaran Digital." *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research* 5.4 (2021): 1006–13.
- Harsono, Early Rizky. "Pola Komunikasi Perusahaan Saff & Co Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Melalui Komunitas Saff Multiverse Bandung." *Journal of Digital Communication Science* 3.2 (2025): 110–23.

- Mulyadi, Zalza Nabilla Putri, and Muhammad Sirajuddin Khairani. "Optimalisasi Strategi Komunikasi Dalam Hubungan Interpersonal." *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam* 16.1 (2024): 180–93.
- Naad, Darul, Azmi Nawaf, Abdul Fikri Ginting, Hasan Sazali, Muhammad Azwar, and Tri Niswati Utami. "Efektifitas Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidimpuan* 6.2 (2024): 229–42.
- Pratama, Akbar Ade, and Rezty Fauziah Novianti. "Strategi Komunikasi Efektif Petugas Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Penumpang Pada PT Angkasa Pura I Di Bandar Udara Internasional Zainnuddin Abdul Madjid Lombok." *Student Scientific Creativity Journal* 2.5 (2024): 204–15.
- Rayasa, Rory Fudha, Santi Rande, and Kadek Dristiana Dwivayani. "Strategi Komunikasi Customer Service PT. JNE Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan." *EJuournal Ilmu Komunikasi* 7.2 (2019): 233–42.
- Rosalina, Ulfa. "Membangun Loyalitas Dengan Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Melalui Kepuasan Pelanggan." *JIEF Journal of Islamic Economics and Finance* 1.1 (2021): 1–12.
- Rosmika, T Enika. "Analisis Terhadap Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Strategi Komunikasi Customer Service Dan Kualitas Pelayanan Pada Usaha Busana Muslim Semoga Indah Jaya Medan." *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)* 5.2 (2022): 341–51.
- Samsudin, Dafrizal, and Indah Mardini Putri. "Etika Dan Strategi Komunikasi Dakwah Islam Berbasis Media Sosial Di Indonesia." *Ath-Thariq: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi* 7.2 (2023): 125–38.
- Selipi, Selipi, Romi Adetio Setiawan, and Makmur Makmur. "PENGARUH PEMBERITAAN KASUS PENIPUAN UMROH TERHADAP MINAT MASYARAKAT DALAM MEMILIH BIRO PERJALANAN UMROH." *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA* 8.4 (2024).
- Setyorini, Hany, Mas'ud Effendi, and Imam Santoso. "Analisis Strategi Pemasaran Menggunakan Matriks SWOT Dan QSPM (Studi Kasus: Restoran WS Soekarno Hatta Malang)." *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri* 5.1 (2017): 46–53.
- Sulesuryana, Denita Duchan, and Adi Muhammad Ramadhan. "Strategi Komunikasi Customer Service Di Head Office Iketan Bandung." *Jurnal Penelitian Inovatif* 5.2 (2025): 1577–90.
- Suri, Sufian. "Tafsir Dakwah QS An-Nahl Ayat 125 Dan Relevansinya Dengan Masyarakat." *Liwaul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Masyarakat Islam* 12.2 (2022): 55–73.
- Wainira, Maria A D, Yohanes K N Liliweri, and Silvania S E Mandaru. "Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Komunikasi Pemasaran Dalam Membangun Brand Image." *Jurnal Communio: Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi* 10.2 (2021): 138–48.
- Yulindasari, Nova. "Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat." *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi* 1.2 (2022): 135–44.
- Zuhriyah, Luluk Fikri, and Pudji Rahmawati. "Membangun Komunikasi Dakwah Dalam Perspektif Eco-Campus: Studi Kasus Pengembangan Eco-Campus UIN Sunan Ampel Surabaya" (2021).

Hasil Wawancara Staff Administrasi Dokumentasi PT. Annamiroh 21 Oktober 2025

Hasil Wawancara Staff Tiketing PT.Annamiroh, pada tanggal 21/10/2025

Hasil Wawancara Staff Transpotasi PT. Annamiroh, pada tanggal 21/10/2025

Wawancara Kepala Cabang PT Annamiroh Travelindo Surabaya pada tanggal 21/10/2025

Wawancara Kepala Cabang PT Annamiroh Travelindo Surabaya, pada tanggal 21/10/2025

Wawancara Kepala Marketing PT Annamiroh Travelindo, pada tanggal 21/10/2025

Wawancara Staff Marketing PT Annamiroh Travelindo Surabaya, pada tanggal 21/10/2025