

**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEMBIMBING HAJI DAN UMROH
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA CALON JAMAAH HAJI
DAN UMROH DI JAYA MAS TOUR & TRAVEL**

Adella Putri Najwa¹, Murtiadi², Andi Banus Achir³

^{1,2,3} Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Sarana Informatika

¹44220880@bsi.ac.id, ²murtiadi.mdi@bsi.ac.id, ³andi.ndb@bsi.ac.id

ABSTRACT

This study aims to identify and describe the interpersonal communication patterns employed by Hajj and Umrah guides in providing services to prospective pilgrims at Jaya Mas Tour & Travel. This research is motivated by the importance of interpersonal communication in creating effective services, building trust, and helping prospective pilgrims understand the procedures of Hajj and Umrah properly. The study employed a qualitative method with a descriptive approach based on the constructivist paradigm. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving Hajj and Umrah guides as well as prospective pilgrims at Jaya Mas Tour & Travel. The data were analyzed through the processes of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the interpersonal communication patterns implemented by the guides have been effective through the application of openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality, as proposed by DeVito's interpersonal communication theory. Communication was carried out both face-to-face and through digital media, enabling stronger relationships between the guides and prospective pilgrims. The communication barriers encountered included differences in age, educational background, personal characteristics, and religious understanding among the prospective pilgrims. To overcome these barriers, the guides used simple language, applied a personal approach, provided continuous assistance, and utilized communication media to ensure that information was well understood. The study concludes that effective interpersonal communication plays a significant role in improving the quality of services provided to prospective Hajj and Umrah pilgrims at Jaya Mas Tour & Travel while also enhancing pilgrims' trust and satisfaction with the services provided.

Keywords: *Interpersonal Communication, Hajj and Umrah Guide, Service Quality, Prospective Pilgrims, Jaya Mas Tour & Travel.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pola komunikasi interpersonal pembimbing Haji dan Umroh dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah di Jaya Mas Tour & Travel. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi interpersonal dalam menciptakan pelayanan yang efektif, membangun kepercayaan, serta membantu calon jamaah memahami tata cara ibadah Haji dan Umroh. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan informan yang terdiri atas pembimbing Haji dan Umroh serta calon jamaah di Jaya

Mas Tour & Travel. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi interpersonal yang diterapkan pembimbing telah berjalan secara efektif melalui penerapan aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan sehingga mampu membangun hubungan yang baik dengan calon jamaah. Komunikasi dilakukan secara langsung maupun melalui media digital untuk mempermudah penyampaian informasi. Hambatan yang ditemukan meliputi perbedaan usia, tingkat pendidikan, karakter, dan pemahaman keagamaan calon jamaah. Untuk mengatasi hambatan tersebut, pembimbing menggunakan bahasa yang sederhana, melakukan pendekatan personal, memberikan pendampingan secara berkelanjutan, serta memanfaatkan media komunikasi agar informasi dapat dipahami dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi interpersonal yang efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jamaah Haji dan Umroh di Jaya Mas Tour & Travel serta mampu membangun kepercayaan dan kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Pembimbing Haji dan Umroh, Pelayanan, Calon Jamaah, Jaya Mas Tour & Travel.

A. Pendahuluan

Ibadah haji dan Umroh merupakan bentuk ibadah yang memiliki makna spiritual yang sangat tinggi bagi umat Islam. Dalam pelaksanaannya, ibadah ini tidak hanya menuntut kesiapan fisik dan kemampuan finansial, tetapi juga kesiapan mental serta pemahaman yang memadai mengenai tata cara pelaksanaannya. Oleh karena itu, keberadaan pembimbing pembimbing Haji dan Umroh menjadi sangat penting dalam membantu calon jamaah agar dapat menjalankan ibadah dengan benar, tertib, dan sesuai dengan tuntunan.

Dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah, komunikasi interpersonal memiliki peran yang

sangat penting. Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi yang dilakukan secara langsung antara dua orang atau lebih, sehingga memungkinkan adanya respon atau umpan balik secara langsung.

Menurut Joseph A. DeVito, komunikasi interpersonal berlangsung secara tatap muka yang memungkinkan setiap individu menangkap respon baik secara verbal maupun nonverbal. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penyampaian informasi sangat bergantung pada efektivitas komunikasi yang dilakukan.

Penelitian Aisyah dan Rahma (2022) menunjukkan bahwa

komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menegaskan bahwa komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga menjadi bagian paling penting dalam pelayanan itu sendiri.

Selain itu penelitian Hidayat dan Prasetyo (2023) menunjukkan bahwa efektifitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan biro perjalanan Haji dan Umroh berpengaruh terhadap tingkat pemahaman jamaah. Penelitian Maulana dan Sari (2024) juga menjelaskan bahwa komunikasi yang dilakukan dengan pendekatan yang tepat dapat meningkatkan rasa nyaman serta kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa.

Dalam praktiknya, pembimbing Haji dan Umroh tidak hanya menyampaikan informasi teknis, tetapi juga memberikan arahan, motivasi, serta rasa aman kepada calon jamaah. Banyak calon jamaah yang belum memiliki pengalaman beribadah ke Tanah Suci, sehingga membutuhkan penjelasan yang sangat jelas, mudah dipahami, serta disampaikan dengan pendekatan yang empatik.

Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai Pola Komunikasi Interpersonal yang diterapkan oleh pembimbing Haji dan Umroh dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah, khususnya di Jaya Mas Tour & Travel. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bentuk komunikasi yang digunakan, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dalam pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana Pola Komunikasi Interpersonal pembimbing Haji dan Umroh dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah di Jaya Mas Tour & Travel, serta hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan dalam mengatasinya?

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme sebagai landasan filosofis dalam memandang fenomena komunikasi yang diteliti. Paradigma ini dipilih karena peneliti percaya bahwa realitas sosial mengenai pola komunikasi interpersonal pembimbing Haji dan

Umroh bukanlah suatu entitas yang tunggal, statis, atau objektif.

Dalam perspektif konstruktivisme, peneliti memposisikan diri sebagai instrumen kunci yang berusaha memahami dunia kehidupan (lifeworld) para informan. Sejalan dengan pandangan Creswell (2023), paradigma ini memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali pengalaman hidup, keyakinan, dan makna yang diberikan oleh informan mengenai proses bimbingan yang mereka jalani.

Oleh karena itu, penggunaan paradigma ini menuntut peneliti untuk melakukan pendekatan yang empatik dan terbuka selama proses pengumpulan data. Desain penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal ini sejalan dengan pendapat Miles, Huberman, dan Saldana (2020) yang menyatakan bahwa metode kualitatif sangat efektif dalam menangkap kompleksitas makna di balik perilaku manusia dalam situasi sosial yang naturalistik. Peneliti membiarkan fenomena komunikasi mengalir sebagaimana adanya di Jaya Mas Tour & Travel tanpa melakukan manipulasi variabel atau intervensi apa pun terhadap proses bimbingan yang berlangsung.

Melalui pendekatan kualitatif deskriptif ini, diharapkan hasil penelitian dapat menyajikan potret yang jelas dan mendalam mengenai pola komunikasi interpersonal yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jamaah Haji dan Umroh.

Unit analisis dari penelitian ini mencakup dimensi interaksi komunikatif yang terjadi dalam berbagai format, baik yang bersifat formal dalam forum manasik maupun interaksi non-formal yang bersifat personal. Peneliti tidak hanya membatasi unit analisis pada aspek verbal semata, melainkan juga menelaah penggunaan isyarat non-verbal, gestur, serta pemilihan media komunikasi yang digunakan pembimbing untuk menyampaikan materi ibadah agar mudah dipahami oleh calon jamaah dengan latar belakang yang beragam. Pendekatan ini selaras dengan pandangan Solomon & Theiss (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses kompleks yang melibatkan penggunaan berbagai simbol untuk membentuk kesatuan makna dalam hubungan antarindividu.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito, yang menjelaskan bahwa keterbukaan merupakan salah satu unsur utama dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif. Melalui keterbukaan, komunikator dan komunikan dapat saling bertukar informasi secara jujur sehingga tercipta hubungan yang lebih dekat dan saling percaya. Dalam konteks pelayanan ibadah haji dan umrah di Jaya Mas Tour & Travel, keterbukaan yang diterapkan pembimbing menjadi dasar terbentuknya hubungan yang baik antara pembimbing dengan calon jamaah sehingga proses penyampaian informasi dapat berlangsung secara efektif.

Berdasarkan hasil penelitian, pola komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh pembimbing Haji dan Umrah di Jaya Mas Tour & Travel telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya penerapan lima indikator komunikasi interpersonal menurut DeVito, yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), dukungan (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality).

Pada aspek keterbukaan, pembimbing membangun komunikasi dengan cara memperkenalkan diri, mengajak calon jamaah berbincang secara santai, serta memberikan kesempatan kepada jamaah untuk menyampaikan pertanyaan maupun kendala yang dihadapi. Sikap tersebut membuat jamaah merasa nyaman sehingga komunikasi dapat berlangsung secara terbuka.

Pada aspek empati, pembimbing menunjukkan kepedulian terhadap kondisi setiap jamaah dengan cara mendengarkan permasalahan yang disampaikan serta menyesuaikan cara penyampaian materi sesuai usia dan tingkat pemahaman jamaah. Hal tersebut membuat calon jamaah merasa diperhatikan selama mengikuti kegiatan bimbingan.

Selanjutnya, aspek dukungan diwujudkan melalui pemberian motivasi dan keyakinan kepada jamaah agar tidak merasa khawatir dalam melaksanakan ibadah. Pembimbing juga memberikan pendampingan selama proses manasik sehingga jamaah merasa lebih percaya diri dalam mempersiapkan ibadah haji maupun umrah.

Sikap positif ditunjukkan melalui pelayanan yang ramah, sopan, sabar, dan tidak terburu-buru ketika memberikan penjelasan. Sementara itu, aspek kesetaraan terlihat dari pelayanan yang diberikan secara adil kepada seluruh jamaah tanpa membedakan latar belakang, meskipun cara penyampaian materi disesuaikan dengan kondisi masing-masing jamaah.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang diterapkan pembimbing telah sesuai dengan konsep komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito, sehingga mampu menciptakan hubungan yang baik antara pembimbing dengan calon jamaah.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pola Komunikasi Interpersonal Pembimbing Haji dan Umrah dalam Memberikan Pelayanan kepada Calon Jamaah di Jaya Mas Tour & Travel, maka dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh pembimbing telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari penerapan lima indikator komunikasi interpersonal menurut DeVito, yaitu

keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Pembimbing mampu membangun komunikasi yang terbuka dengan calon jamaah melalui pendekatan yang ramah, memberikan kesempatan untuk bertanya, serta menciptakan suasana bimbingan yang nyaman sehingga jamaah merasa lebih mudah menyampaikan kebutuhan maupun kendala yang dihadapi.

Berdasarkan Teori Penetrasi Sosial, hubungan antara pembimbing dan calon jamaah berkembang secara bertahap. Pada awal pertemuan komunikasi masih bersifat formal, namun setelah beberapa kali mengikuti kegiatan manasik, hubungan menjadi lebih akrab sehingga jamaah merasa lebih percaya dan terbuka dalam menyampaikan pertanyaan maupun permasalahan yang dihadapi. Selain itu, berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), pelayanan yang diberikan pembimbing dinilai telah memenuhi aspek keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) sehingga mampu memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan calon jamaah.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan komunikasi, seperti perbedaan usia jamaah, kemampuan memahami materi yang berbeda-beda, serta penggunaan istilah-istilah ibadah yang masih sulit dipahami oleh sebagian jamaah. Untuk mengatasi hambatan tersebut, pembimbing melakukan berbagai upaya, seperti menggunakan bahasa yang lebih sederhana, mengulang kembali penjelasan, memberikan contoh atau praktik secara langsung saat manasik, serta memberikan kesempatan kepada jamaah untuk bertanya apabila terdapat materi yang belum dipahami. peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Bagi Jaya Mas Tour & Travel, perusahaan diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan kepada calon jamaah. Selain itu, perusahaan dapat menyelenggarakan pelatihan komunikasi secara berkala bagi pembimbing maupun staf pelayanan agar kemampuan dalam menghadapi karakter jamaah yang beragam semakin meningkat.

Bagi pembimbing haji dan umrah, diharapkan tetap mempertahankan sikap ramah, sabar, terbuka, dan empati dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Artikel in Press :

Jurnal :

- Amrulloh, N. A. W. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dalam Penyelesaian aduan Ketidaselarasan Data DTKS di Pelayanan Publik Kabupaten Tuban. *Jurnal Public Corner Fisip Universitas Wiraraja*, 20(2), 2243.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., & Syam, M. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multi Disiplin Dehasen (Mude)*, 1(3), 337–342.
- Arifin, J. (2019). *Tuntunan Umrah: Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah SAW*. CV Istana Agency.
- Basir, A. (2023). *Perlu Penguatan Kebijakan Istitha'ah Kesehatan Haji*. KEMENAG. <https://kemenag.go.id/kolom/perlu-penguatan-kebijakan-istitha-ah-kesehatan-haji-XrpNz>

- Baznas, H. (2025). Petugas Haji: Tugas, Tanggung Jawab, dan Peran dalam Pelayanan Jamaah. Baznas. <https://baznas.go.id/artikel-show/Petugas-Haji:-Tugas,-Tanggung-Jawab,-dan-Peran-dalam-Pelayanan-Jamaah/1568>
- Budi, R. (2019). Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Journal Stumuli*, 54–62.
- Cahyani, A. I. (2019). Pelaksanaan Haji Melalui Penerapan Formal Dalam Peraturan Haji Di Indonesia. *El-Iqtishady*, 1(2).
- Cangara, H. (2019). Pengantar Ilmu Komunikasi (edisi empa). Edisi Keempat, (Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Choliq, A. (2015). Tugas, Fungsi dan Metodologi Pembimbing Manasik Haji. PT Elex Media Komputerindo.
- DeVito, J. A. (2018). Komunikasi Antarmanusia (edisi keli). Karisma Publishing Group.
- DeVito, J. A. (2022). *The Interpersonal Communication Book* (16th ed). Pearson Education.
- Dewi, N. P. S., Fuadi, M. H., Sutopo, Haris, A., Basir, A., Siyono, & Hakim, S. L. (2025). Komunikasi Pendidikan : Teori dan Konsep. CV. DIGITAL PUBLISHING LIBRARY.
- Dusra, E., Akbar, M., & Sonni, A. F. (2024). Hubungan Komunikasi Interpersonal Tour Leader dengan Kepuasan Jamaah Haji Khusus Ujas Tour Tahun 2024. *Indonesia Berdaya*, 5(3), 19.
- Effendi, O. U. (2017). Ilmu Komunikasi: Teori Dan Praktek. PT Remaja Rosdakarya.
- Griffin, E. (2018). *A First Look at Communication Theory* (10th Editi). McGraw-Hill.
- H, I., Ahdan, & Mustari, A. M. (2024). Analisis Pola Komunikasi Customer Service Dalam Memberikan Layanan Informasi Penerbangan Kepada Penumpang Di Bandara Sultan Hasanuddin. *Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 5(2), 28–39.
- Hamid, N. (2020). Manajemen Bimbingan Haji Dan Umrah. Semesta Aksara.
- Hardiyansyah. (2018). Komunikasi Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi. Penerbit Gava Media.
- Hasbiyah, D., R., Gunawan, A., & Rivani, F., Solehudin, T. (2025). The role of public speaking skills in improving the performance of hajj guides. *Jurnal Pendidikan Guru*, 6(2), 369–374.
- Hidayati, Y. (2023). UNSUR KOMUNIKASI PADA PROSES PEMBELAJARAN DI TAMAN KANAK-KANAK (TK) TUNAS JAYA DESA JELUTUNG KECAMATAN. *KOMUNIKASIA: Journal of Islamic Communication & Broadcasting*, 3(2), 108–116. ejurnal.lp2msasbabel.ac.id/index.php/kpi
- Huda, A. A. (2026). Efektifitas Komunikasi Interpersonal

- dalam Bimbingan dan Konseling Keluarga untuk Meningkatkan Keharmonisan. *THE COUNCELOR: Bimbingan Konseling*, 1(1), 1–13.
- Humaizi, & Zulkarnain, I. (2025). Buku Ajar: Pengantar Ilmu Komunikasi. PT Media Penerbit Indonesia.
- Kartini, Alawiah, A., Daffa, M., & Anggraini, R. T. (2024). PENGERTIAN, PERKEMBANGAN, DAN MASALAH DASAR FILSAFAT KOMUNIKASI. *Inspirasi Edukatif: Jurnal Pembelajaran Aktif*, 5(4), 203–215.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kusumadinata, A. A., Nafisha, A. F., Wahyuni, A. S., Ernawati, E., Nirwana, T. P., & Hasbiyah, D. (2024). URGENSI KOMUNIKASI INTERPERONAL KBIHU KEPADA CALON JEMAAH HAJI BOGOR (Studi pada Kuliah Kerja Lapang). *Jurnal Pengabdian Masyarakat Institut Agama Islam Sahid Bogor*, 03, 46–53. <https://doi.org/10.56406/jsm.v3i01.417>
- Mulyana, D. (2023). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Cetakan I). PT Remaja Rosdakarya.
- Mustika, G., Zaenab, S., & Somiartha, P. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik : Analisis Pelayanan SKCK di Polres Lombok Barat. *Gelis : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 02(01).
- Natasya, A. D., Firmansyah, W. F., Nisa, S. A. M., Labib, M., Lusida, N., & Andriyan. (2026). IBADAH HAJI DAN UMRAH : PENGERTIAN, HUKUM, SYARAT, RUKUN, DAN MANFAAT SOSIAL EKONOMI. *Al-Furqan : Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya*, 5(1), 451–460.
- Ngurah, W. K. E. (2023). Pola Komunikasi Interpersonal Antar Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar. *Pramana: Jurnal Hasil Penelitian*, 3(1), 11–19.
- Nilasari, M., Purwasito, A., & Hastjarjo, S. (2025). Komunikasi Interpersonal Antara Pembimbing Kemasyarakatan dengan Klien Anak di Balai Pemasyarakatan Kelas I Surakarta. *Kibar: Prosiding Konferensi Berbahasa Indonesia*, 113–120.
- Parasuraman, Valarie A., Z., & Berry., L. L. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. Free Press.
- Prayogi, H. S., Hariyani, N., Sos, S., Nurchayati, Z., Psi, S., & Si, M. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL FRONTLINER DALAM

- AGAMA KOTA MADIUN.
Jurnal Peneitian Ilmu-Ilmu Sosial;, 1(8), 8–13.
- Putra, M. A. D., & Bramantyo, B. D. (2024). PROSES PENETRASI SOSIAL PERAN ORANG TUA DALAM MEMBANGUN KOMUNIKASI DENGAN ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS DI SEKOLAH KEMAR KARYA PEMBANGUNAN II. *BroadComm*, 6(1), 64–74. <https://doi.org/10.53856/bcomm.v6i1.351>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sarjani, D. K. (2023). SELF DISCLOSURE PADA PENGGUNA PLATFORM MEDIA SOSIAL SELF DISCLOSURE ON SOCIAL MEDIA PLATFORM USERS QUORA. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 8(1), 1–18.
- Setiono, B. A., Nico, R., Putra, P., Pelayaran, F. V., & Tuah, U. H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability , Responsiveness , Tangibles , Empathy dan Assurance) terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Vokasi Pelayaran Universitas Hang Tuah (The Influence of Service. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 15(2), 327–339. <https://doi.org/10.30649/japk.v15i2.152>
- Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Solomon, D., & Theiss, J. (2021). *Interpersonal Communication: Putting Theory into Practice (2nd Edition (ed.))*. Routledge (Taylor & Francis Group).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality dan Customer Satisfaction (edisi keli)*. Andi Offset.
- Warta. (2025). Pembimbing Ibadah Haji. LSP MUI JATIM. <https://lsp.muijatim.or.id/2025/05/09/pembimbing-ibadah-haji/>
- West, R., & Turner, L. H. (2017). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi (Edisi 5)*. Salemba Humanika.
- Wulandari, R. (2021). Pentingnya Sertifikasi Haji Untuk Kualitas Pembimbing Haji. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 9(2), 68–74.