



Artikel Penelitian

Kata Kunci:
Komunikasi
Interpersonal;
Kualitas Layanan;
Kepuasan

Keywords:
Interpersonal Communication;
Service Quality;
Satisfaction

INDEXED IN
SINTA - Science and
Technology Index
Crossref
Google Scholar
Garba Rujukan Digital: Garuda

**CORRESPONDING
AUTHOR**

Dinda Gita Pradana
Universitas Abdul Aziz
Lamadjido (AZLAM)

EMAIL

dindagita65@gmail.com

OPEN ACCESS

E ISSN 2623-2022



Copyright (c) 2023 Jurnal Kolaboratif Sains

**Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas
Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji
Pada Yayasan Kbihu Babussalam Palu**

*The Influence of Interpersonal Communication and Service
Quality on Satisfaction of Hajj Pilgrims
At the Kbihu Babussalam Palu Foundation*

Dinda Gita Pradana^{1*}, Syamsuddin¹, Nur Hilal¹

¹ Universitas Abdul Aziz Lamadjido (AZLAM)

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel komunikasi interpersonal dan kualitas layanan terhadap kepuasan jemaah haji baik secara simultan maupun secara parsial. Analisa data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan komunikasi interpersonal dan kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan dengan baik. Analisis menghasilkan persamaan $Y = 9,087 + 0,338 X1 + 0,400 X2$ yang berarti bila komunikasi interpersonal dan kualitas layanan tidak berubah maka kepuasan adalah 90,8%. Bila komunikasi interpersonal meningkat 100% maka kepuasan 33,8%. Sedangkan bila kualitas layanan meningkat 100% maka kepuasan meningkat 40%. Adapun koefisien korelasi serempak (Multiple R) = 0,467 berarti dan kualitas layanan memiliki hubungan positif yang sedang dengan kepuasan. Selanjutnya koefisien determinasi Adjusted R Square 0,420 berarti komunikasi interpersonal dan kualitas layanan mempengaruhi 42% kepuasan jamaah, dan sisanya (58%) dipengaruhi variabel-variabel yang tidak diteliti. Uji F menghasilkan Fhitung (7,625) > Ftabel (3,16) berarti komunikasi interpersonal dan kualitas layanan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan..

Abstract: The purpose of this study was to analyze the effect of interpersonal communication variables and service quality on the satisfaction of pilgrims both simultaneously and partially. Data analysis using multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that interpersonal communication and service quality can improve satisfaction well. The analysis produces the equation $Y = 9.087 + 0.338 X1 + 0.400 X2$ which means that if interpersonal communication and service quality do not change then satisfaction is 90.8%. When interpersonal communication increases 100% then 33.8% satisfaction. Meanwhile, if the quality of service increases 100% then satisfaction increases 40%. The simultaneous correlation coefficient (Multiple R) = 0.467 means that service quality has a moderate positive relationship with satisfaction. Furthermore, the coefficient of determination Adjusted R Square 0.420 means that interpersonal communication and service quality affect 42% of congregation satisfaction, and the rest (58%) are influenced by variables not examined. The F test yields Fhitung (7.625) > Ftabel (3.16) meaning that interpersonal communication and service quality simultaneously have a significant effect on satisfaction.

Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)

Volume 6 Issue 7 Juli 2023

Pages: 789-795

LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diutamakan oleh perusahaan agar perusahaan tersebut dapat menarik perhatian dari konsumennya, pelayanan yang baik juga berdampak baik bagi perusahaan tersebut, khususnya menjaga image dari perusahaan bagi masyarakat (Al Idrus and MM 2021). Hal itu tentunya menjadi salah satu alasan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan segala aspek yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan kepada konsumen, karena pada dasarnya setiap manusia memiliki fitrah ingin mendapatkan pelayanan terbaik, khususnya dalam bidang jasa.

Selain pelayanan yang baik, untuk memberikan kepuasan terhadap Jamaah juga diperlukan komunikasi yang baik. Komunikasi merupakan suatu kebutuhan mendasar dalam kehidupan setiap individu, karena dengan adanya komunikasi manusia mampu untuk saling bertukar informasi atau pesan, memenuhi kebutuhan, menjalin relasi dengan masyarakat, bertukar pikiran, mengungkapkan perasaan, dan lainlain (Panuju 2019). Manusia sebagai makhluk sosial tidak akan pernah lepas dari kegiatan berkomunikasi karena komunikasi sendiri merupakan bagian terpenting dari kehidupan.

Isi dari interaksi antar manusia adalah komunikasi. Dua orang dapat dikatakan berinteraksi apabila masing-masing melakukan aksi dan reaksi. Aksi, reaksi, dan tindakan yang dilakukan oleh individu baik secara perseorangan, kelompok, atau dalam berorganisasi dinamakan tindakankomunikasi. Tindakan komunikasi ini apabila terjadi secara langsung antara dua orang atau lebih dinamakan komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah suatu proses, kata lain dari proses ada yang menyebut sebagai sebuah transaksi dan interaksi. Sedangkan istilah interaksi mengesankan adanya suatu tindakan yang berbalasan, dengan kata lain suatu proses hubungan yang saling memengaruhi (Dhewanti 2017). Maka komunikasi disini merupakan sarana yang paling efektif dalam melakukan interaksi antar individu dalam melakukan tugasnya yang sering berhubungan dengan orang lain untuk kegiatan pertukaran pesan agar dapat menimbulkan persamaan persepsi. Profesi dengan peran komunikasi interpersonal ini biasanya berkaitan dengan konselor, humas, *customer service* dan *marketing*.

Yayasan KBIHU Babussalam Palu adalah sebuah Yayasan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah yang merupakan salah satu ‘bagian’ dari perusahaan PT. Babussalam Citra Mandiri dimana perusahaannya bergerak dibidang Tour dan Travel. Dengan Motto “Ikhlas Dalam Beramal”, Yayasan KBIHU Babussalam tidak memungut sepeserpun biaya pada jamaah nya. Lebih dari 50% jamaah yang telah bergabung bersama Yayasan KBIHU Babussalam Palu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun selebihnya ada juga jamaah yang merasa kurang puas, hal itu terbukti dengan adanya beberapa jamaah yang memilih “pindah” dari yayasan KBIHU Babussalam Palu dan beralih ke yayasan lain.

Kepuasan jamaah dapat dibuktikan ketika seorang karyawan memberikan pelayanan kepada jamaah dan jamaah merasa senang ketika melakukan komunikasi. Jumlah jamaah yang mendaftarkan diri untuk bergabung melaksanakan ibadah haji dan umroh merupakan bukti keberhasilan Babussalam ketika memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah. Hal ini dapat dibuktikan dengan pencapaian setiap kloter keberangkatan yang selalu memenuhi target. Fenomena yang terjadi dilapangan, ada beberapa jamaah tahun 2022 yang memberikan keluhan terkait pelayanan yang diberikan dari karyawan Babussalam Palu, dan setelah melakukan wawancara dengan penanggungjawab yang ada di kantor Babussalam Palu, penulis mendapatkan hasil bahwa ada kesalahan dalam komunikasi antara karyawan dan jamaah haji yang menyebabkan terjadinya komplain dan ketidakpuasan jamaah haji Babussalam Palu.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji pada Yayasan KBIHU Babussalam Palu.

METODE

Jenis penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu ada 2 (dua) cara yaitu: deskriptif dan verifikatif. Penelitian ini dilakukan pada Menara Babussalam Jl. Sam Ratulangi Kav.01, Besusu Barat,

Palu Timur, Kota Palu. Penelitian ini membutuhkan waktu selama dua bulan dari bulan Januari 2023 sampai dengan selesai. Adapun sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 57 sampel. Analisa data menggunakan analisis regresi linear berganda.

HASIL

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan, dengan tingkat kepercayaan yang digunakan yaitu 95% dengan tingkat signifikan ($\alpha < 0,05$). Dalam penelitian ini juga perhitungan statistik analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solutions Release 24 for windows* (SPSS 24). Adapun hasil pengujian regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil perhitungan regresi linier berganda

No	Variabel Independent	Variabel Dependent, Kepuasan (Y)		
		Koefisien Regresi (B)	Uji t	Sig t
1	Constanta	9,087		
2	Komunikasi Interpersonal (X_1)	0,338	2,059	0,024
3	Kualitas Layanan (X_2)	0,400	3,077	0,003
<i>R</i>	= 0,469	F-Hitung	= 7,625	
<i>R Square</i>	= 0,420	F-tabel (0,05)	= 3,16	
<i>R Adjusted Square</i>	= 0,591	t-tabel (0,05)	= 2.00488	

Sumber: Hasil pengolahan data Program SPSS 24.0

Berdasarkan perhitungan diatas dengan menggunakan program Statistical Product and Service Solutions Release 24 for windows (SPSS 24), maka hasil analisis regresi linear berganda pada tabel diatas dapat disajikan kedalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 9,087 + [0,338 X_1] + 0,400 X_2$$

Hasil perhitungan diatas, dapat dijelaskan yaitu: Nilai Konstanta (a) sebesar 9,087 yang berarti bahwa jika variabel komunikasi interpersonal dan kualitas layanan bernilai nol (0), maka kepuasan Jamaah Haji Babussalam Palu hanya sebesar 9,087.

Nilai koefisien regresi komunikasi interpersonal sebesar 0,338 yang berarti bahwa besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan Jamaah Haji sebesar 0,338 (33,8%).

Nilai koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,400 yang berarti bahwa besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Jamaah Haji sebesar 0,400 (40%).

Untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak maka digunakan analisis korelasi ganda (R). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 0, maka hubungan yang terjadi semakin lemah sebaliknya jika nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat.

Hasil Analisis Koefisien Korelasi. Dari tabel hasil regresi linier berganda di atas hasil analisis korelasi ganda dalam penelitian ini diperoleh angka R sebesar 0,469, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara variabel komunikasi interpersonal dan kualitas layanan terhadap kepuasan Jamaah Haji Babussalam Palu.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi. R Square digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Jika koefisien determinasi sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun persentase penjajah yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, sebaliknya koefisien determinasi sama dengan 1, maka persentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap dependen adalah sempurna.

Pada tabel diatas menunjukan bahwa diperoleh nilai R sebesar 0,420 atau (42%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel komunikasi interpersonal dan kualitas layanan terhadap kepuasan Jamaah Haji 2022 Babussalam Palu sebesar 42%. Sedangkan sisanya sebesar 58% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti Nilai pelanggan, kepercayaan nasabah, WOM dan seterusnya.

DISKUSI

Pengaruh Komunkasi Interpersonal dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji Babussalam Palu. Dengan adanya hasil penelitian ini maka komunikasi interpersonal dan kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan jamaah maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ini diterima. Walaupun setiap jamaah mempunyai keinginan yang berbeda-beda, sifat, bahasa dan harapan berbeda-beda akan tetapi kesamaan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji.

Komunikasi yang berjalan dengan lancar dan juga pelayanan yang baik yang telah didapatkan oleh para jamaah haji Babussalam Palu tentunya akan sangat berdampak positif terhadap kepuasan dan nama naik Babussalam Palu kedepannya. Jadi setiap jamaah selalu mengharapkan mendapat pelayanan yang baik mendorong pihak perusahaan harus mampu untuk memberikan semangat dan juga menerapkan komunikasi yang baik dilakukan selama bekerja melayani para jamaah.

Dimana bahwa komunikasi juga merupakan aspek yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan. Dengan kata lain, semakin bagus komunikasi yang terjalin oleh para karyawan dan konsumen, maka akan mempermudah karyawan dalam bekerja dan juga akan mengurangi kesalahan-kesalahan dalam bekerja serta hasil yang didapatkan nanti juga dengan yang diharapkan oleh semua pihak terlibat dan terkait.

Selain itu pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas dibenak konsumen sehingga konsumen akan kembali menggunakan produk atau jasa jika mereka merasa puas setelah menggunakan produk atau jasa disuatu tempat. Pelayanan di Babussalam Palu menjadi acuan terhadap kepuasan konsumen. konsumen akan tetap datang atau merekomendasikan untuk melakukan ibadah haji dan umroh jika pelayanan yang diberikan baik, karena mengingat sekarang ini banyak sekali penyedia jasa layanan haji danumroh dengan pelayanan terbaik dan menawarkan perjananan spritual yang terjamin.

Hal ini ditunjukan dari hasil uji simultan yang diperoleh hasil F-hitung lebih besar dari F-tabel dengan nilai sig lebih kecil dari taraf tingkat kepercayaan yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antar variabel. Dengan demikian variabel bebas yakni komunikasi interpersonal dan kualitas layanan merupakan suatu hal yang bersifat penting dalam meningkatkan kepuasan jamaah.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori yang dikutip oleh (Tjiptono and Chandra 2011), mengemukakan bahwa komunikasi dan layanan yang baik membantu perkembangan kepuasan konsumen, bagaimana pelayanan yang diberikan dan komunikasi yang terbangun antara penyedia jasa dan konsumennya.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Firdiyansyah 2017) dan (Bailia n.d.) yang hasilnya menyatakan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Komunkasi Interpersonal terhadap Kepuasan Jamaah Haji Babussalam Palu. Pola komunikasi juga dipengaruhi oleh proses komunikasi yang dilakukan. Setelah itu akan ditemukan pola komunikasi yang terbentuk melalui proses komunikasi tersebut. Pola komunikasi interpersonal yang terbentuk antara *customer service* atau karyawan dengan jamaah haji disebabkan karena adanya

proses komunikasi yang setiap hari berlangsung antara karyawan dengan jamaah. Proses komunikasi selalu dilakukan oleh karyawan karena diperlukan untuk proses pelayanan seorang karyawan yang menyangkut pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penyajian data yang diperoleh oleh peneliti dilapangan dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang terbentuk antara karyawan dengan jamaah haji terjalin dengan baik.

Dalam hal ini terlihat bagaimana ketika interaksi yang dibangun oleh seorang karyawan dengan penyambutan kepada jamaah melalui proses *greeting*, pemberian informasi, menanyakan keluhan/kelelahan jamaah, peduli terhadap problem atau masalah jamaah, sampai pada tahapan pemecahan problem atau penyelesaian masalah yang diselesaikan oleh karyawan. Saat karyawan memberikan pelayanan kepada jamaah disini terjadi sebuah interaksi dimana antara karyawan mengutarakan pesan kemudian diinterpretasikan oleh jamaah dan memberikan umpan balik dari pesan yang telah disampaikan kepada jamaah, hal ini menunjukkan berlangsungnya sebuah proses komunikasi interpersonal.

Berdasarkan analisis data pada penelitian ini dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh yang signifikan kepuasan jamaah. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial yang diperoleh hasil dari koefisien korelasi parsial sebesar 0,338 atau 33,8% yang berarti sumbangan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan jamaah sebesar 33,8%. Secara parsial komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan jamaah karena memperoleh signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$) sehingga H_0 yang berbunyi “ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan jamaah” diterima hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik akan memperoleh kepuasan jamaah yang maksimal sedangkan dengan komunikasi interpersonal yang kurang akan menghasilkan kepuasan jamaah haji yang rendah pula.

Dalam hal penanganan masalah juga bisa kita lihat bahwa terjadi pola yang sirkular dalam hal tersebut, Dimana jamaah mengutarakan pesan mengenai problem yang dihadapi dan diterima oleh customer service sehingga customer service juga memberikan arahan terhadap problem yang dihadapi sesuai dengan pengalamannya dan disitulah terjadi pesan timbal balik hingga diperoleh sebuah hasil dari interaksi yakni terselesaikannya problem dari jamaah.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji Babussalam Palu. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah dikarenakan kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting dalam kepuasan jamaah. Hal ini karena kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian ini di samping komunikasi interpersonal, kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. Berdasarkan analisis data pada penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial yang diperoleh hasil dari koefisien korelasi parsial sebesar 0,400 sehingga r^2 adalah atau 40% yang berarti sumbangan efektif untuk kualitas layanan terhadap kepuasan jamaah sebesar 40%.

Secara parsial kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah karena memperoleh signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,024 < 0,05$) sehingga H_0 yang berbunyi “ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan jamaah haji Babussalam Palu” diterima, hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas layanan yang baik akan memperoleh kepuasan jamaah yang baik pula sedangkan dengan kualitas layanan rendah akan menghasilkan kepuasan jamaah yang rendah pula.

Kepuasan jamaah mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif dan signifikan dikarenakan adanya pelayanan baik oleh KBIH Babussalam yaitu meliputi, pembimbing mengutamakan jamaah menjadi nomor satu untuk dilayani dengan baik. Pembimbing memberikan layanan penuh dengan cara memberi perhatian khusus, menangani masalah jamaah haji dengan cekatan dalam memberikan pelayanan pada jamaah. Fasilitas fisik yang ada di KBIH Babussalam mempunyai tempat parkir yang memadai, tempat tunggu yang bersih dan mempunyai kotak saran untuk jamaah agar bisa menyalurkan keluhan yang ada dipikiran jamaah.

Menurut penelitian (Ariandi, 2017) Pelayanan yang ada di KBIH Babussalam Palu sesuai dengan teori SERVQUAL (*Service Quality*). Menurut teori *Servqual*, bahwa bila kinerja pada atribut (*Attribute Performance*) meningkat lebih besar dari pada harapan (*Expectation*) atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan akan meningkat. Konsumen membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar ideal atau sempurna untuk atribut tersebut. Bila kinerja atribut melampaui standar, maka persepsi kualitas pelayanan meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Sulaeman 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini dikatakan bahwa memberikan bukti empiris penyedia jasa pelayanan memberikan peningkatan pada kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen, kesediaan karyawan dalam membantu, memberikan informasi, dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Sehingga, pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Studi ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal, kualitas layanan dan kepuasan Jamaah Haji Babussalam Palu, menurut responden masuk dalam kategori baik.

Komunikasi interpersonal dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan Jamaah Haji Babussalam Palu.

Komunikasi interpersonal berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan Jamaah Haji Babussalam Palu.

Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan Jamaah Haji Babussalam Palu.

REKOMENDASI

Dalam penelitian ini yang diteliti hanya terbatas pada pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas layanan. Sedangkan faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang belum diungkap berapa besar pengaruhnya, semoga pada penelitian selanjutnya dapat membahas faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bailia, Jefry F T. "Dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung–Warung Makan Lamogan Di Kota Manado." *Jurnal Manajemen* 2(3).
- Dhewanti, Shafira. 2017. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Female Presenter Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Produk Rokok (Studi Pada Konsumen Rokok Di Universitas Bandar Lampung)."
- Firdiyansyah, Indra. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak KEPRI Mall Kota Batam." *Jurnal Elektronik REKAMAN (Riset Bidang Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi)*. ISSN: 2598–8107.
- Al Idrus, Salim, and M Ag MM. 2021. *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep*

Dan Teori. Media Nusa Creative (MNC Publishing).

Panuju, Redi. 2019. *Komunikasi Pemasaran: Pemasaran Sebagai Gejala Komunikasi Komunikasi Sebagai Strategi Pemasaran*. Prenada Media.

Sulaeman, Asep. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Cakrawala Citramega." *Jurnal Kreatif* 6(1): 125–45.

Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. 2011. "Quality and Satisfaction." *Yogyakarta: Penerbit Andi*.