



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH
FASILITAS PELAYANAN
(STUDI KASUS DI KBIHU TARBIYATUL ISLAMIYAH)**



**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

DANESWARA JAYALAKSANA. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan yang Dimediasi oleh Fasilitas Pelayanan (Studi Kasus pada KBIHU Tarbiyatul Islamiyah). Skripsi, Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap fasilitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta peran fasilitas pelayanan dalam memediasi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan pada KBIHU Tarbiyatul Islamiyah. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian berjumlah 500 alumni jamaah haji periode 2022–2026, dengan sampel sebanyak 222 responden yang ditentukan menggunakan rumus Yamane. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala *Likert* enam poin dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)* dengan bantuan *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap fasilitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Fasilitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta mampu memediasi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi interpersonal yang didukung fasilitas pelayanan yang memadai dapat meningkatkan kepuasan jamaah. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi KBIHU Tarbiyatul Islamiyah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah.

Kata Kunci: Fasilitas pelayanan, KBIHU Tarbiyatul Islamiyah, Kepuasan pelanggan, Komunikasi interpersonal, *SEM-PLS*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

DANESWARA JAYALAKSANA. *The Influence of Interpersonal Communication on Customer Satisfaction Mediated by Service Facilities (A Case Study at KBIHU Tarbiyatul Islamiyah). Undergraduate Thesis, Applied Business Administration Study Program, Department of Business Administration, Politeknik Negeri Jakarta, 2026.*

This study aims to analyze the influence of interpersonal communication on service facilities, customer satisfaction, and the mediating role of service facilities in the relationship between interpersonal communication and customer satisfaction at KBIHU Tarbiyatul Islamiyah. This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of 500 Hajj pilgrims who participated in the KBIHU Tarbiyatul Islamiyah guidance program during the 2022–2026 period, with a sample of 222 respondents determined using the Yamane formula. Data were collected through a six-point Likert scale questionnaire and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS software. The results indicate that interpersonal communication has a positive and significant effect on both service facilities and customer satisfaction. Service facilities also have a positive and significant effect on customer satisfaction and mediate the relationship between interpersonal communication and customer satisfaction. These findings suggest that improving interpersonal communication, supported by adequate service facilities, can enhance pilgrims' satisfaction. The findings are expected to provide valuable input for KBIHU Tarbiyatul Islamiyah in improving the quality of its services.

Keywords: *Customer satisfaction, KBIHU Tarbiyatul Islamiyah, Interpersonal communication, SEM-PLS, Service facilities.*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat nikmat serta karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Fasilitas Pelayanan (Studi Kasus Di KBIHU Tarbiyatul Islamiyah)”. Adapun tujuan penyusunan tugas akhir skripsi ini yaitu untuk persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, Penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung dan tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
3. Yanita Ella Nilla Chandra, S.A.B., M.Si selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan
4. Risyah Zahrotul Firdaus, M. Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, waktu, dukungan, dan kesabaran yang luar biasa kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini
5. Dra. Mawarta Onida Sinaga, M. Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, waktu, dukungan, dan kesabaran yang luar biasa kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini
6. Teddy Sukmana, S.E, M.M dan Muhayaroh selaku orang tua yang selalu memberikan cinta, perhatian, motivasi, serta pengorbanan yang tiada henti demi keberhasilan penulis. Doa yang selalu dipanjatkan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menghadapi setiap



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

proses dan tantangan selama penyusunan penelitian ini. Segala perjuangan dan pengorbanan yang telah diberikan tidak akan pernah dapat terbalaskan sepenuhnya

7. Seluruh keluarga yang selalu memberikan motivasi, bantuan, dan dukungan baik secara moral maupun material selama proses penyusunan penelitian ini. Kehadiran keluarga menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan hingga penelitian ini dapat diselesaikan
8. Bapak Drs. H. Abdul Holik Muhidin selaku Ketua Yayasan KBIHU Tarbiyatul Islamiyah yang telah memberikan izin dan dukungan selama penelitian ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan beliau dengan keberkahan dan pahala yang berlipat ganda. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.
9. Bapak H. M. I. Marzuki, S.Pd. selaku Pembimbing Ibadah Haji dan Umrah KBIHU Tarbiyatul Islamiyah yang telah memberikan arahan dan dukungan selama penelitian ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan beliau dengan keberkahan dan pahala yang berlipat ganda. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.
10. Alm. Hj. Maimunah, nenek tercinta penulis sekaligus penasihat di KBIHU Tarbiyatul Islamiyah, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, dan nasihat kepada penulis selama menempuh pendidikan. Almarhumah wafat beberapa minggu setelah penulis melaksanakan seminar proposal. Meskipun tidak sempat menyaksikan selesainya skripsi ini, doa, pengorbanan, dan keteladanan beliau akan selalu menjadi sumber semangat bagi penulis. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, ampunan, serta menempatkan almarhumah di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.
11. Alm. H. Muhidin Musa, selaku kakek penulis sekaligus pendiri Yayasan Haji KBIHU Tarbiyatul Islamiyah. Penulis mengucapkan terima kasih atas keteladanan, pengabdian, dan nilai-nilai kehidupan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang beliau wariskan, yang senantiasa menjadi inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT menerima seluruh amal ibadah beliau, mengampuni segala khilafnya, melapangkan kuburnya, dan menempatkannya di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.

12. Seluruh Jamaah Haji KBIHU Tarbiyatul Islamiyah yang telah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas waktu dan partisipasi yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan keberkahan dan pahala yang berlipat ganda. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.

13. Seluruh teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan motivasi yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan dan kesuksesan kepada kita semua. Aamiin.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.

Depok, 24 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,

Daneswara Jayalaksana
NIM 2205421097



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Kerangka Teori	12
2.1.1 Komunikasi Interpersonal.....	12
2.1.2 Fasilitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Kepuasan pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Deskripsi Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	22
2.3.1 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	23
2.4 Kerangka Konseptual.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
3.1.2 Waktu Penelitian.....	26
3.1.3 Tempat Penelitian.....	26
3.1.4 Kerangka Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.2.1 Populasi dan Sampel.....	28
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.2.4 Operasionalisasi Variabel	32
3.2.5 Teknik Pengolahan Data	37



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2.6 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Pilot Tes	43
4.1.2 Karakteristik Responden.....	40
4.2 Analisis Deskriptif.....	48
4.3 Analisis Inferensial.....	57
4.3.1 Uji <i>Outer Model</i>	58
4.3.2 Uji <i>Inner Model</i>	64
4.3 Pembahasan.....	73
4.3.1 Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Fasilitas Pelayanan	73
4.3.2 Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah	74
4.3.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Jamaah melalui Fasilitas Pelayanan.....	75
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	26
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran.....	32
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel	34
Tabel 4. 1 Hasil <i>Outer Loadings Convergent Validity Pilot Test</i>	43
Tabel 4. 2 Hasil <i>Outer Loadings Convergent Validity Tahap 2 Pilot Test</i>	45
Tabel 4. 3 Hasil <i>AVE Uji Convergent Validity Pilot Test</i>	46
Tabel 4. 4 Hasil <i>Cross Loading Uji Validitas Diskriminan Pilot Test</i>	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Pilot Test	48
Tabel 4. 6 Tabel Data Variabel Komunikasi Interpersonal.....	49
Tabel 4. 7 Tabel Data Variabel Fasilitas Pelayanan	52
Tabel 4. 8 Tabel Variabel Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4. 9 Hasil <i>Outer Loadings Convergent Validity</i>	58
Tabel 4. 10 Hasil <i>AVE Uji Convergent Validity</i>	60
Tabel 4. 11 Hasil <i>Cross Loading Uji Discriminant Validity</i>	61
Tabel 4. 13 Nilai <i>Cronbach's Alpha Uji Reliabilitas</i>	62
Tabel 4. 14 Nilai <i>Composite Reliability Uji Reliabilitas</i>	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>R-Square (R2)</i>	64
Tabel 4. 16 Hasil <i>Path Coefficient Direct Effect</i>	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis <i>Direct Effect</i>	67
Tabel 4. 18 Hasil <i>Path Coefficient Bootstrapping Indirect Effect</i>	71
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian <i>Effect Size (F2)</i>	72



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Usia Jamaah Haji 2025.....	3
Gambar 1. 2 Pertanyaan oleh jamaah di dalam grup haji Tarbis 2025	4
Gambar 1. 3 Kendala yang di hadapi jamaah	5
Gambar 1. 4 Fasilitas bus yang di sediakan oleh KBIHU Tarbis	6
Gambar 1. 5 Fasilitas Aula KBIHU Tarbiyatul Islamiyah.....	7
Gambar 1. 6 Rating <i>Google maps</i> KBIHU Tarbis	8
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4. 3 Tahun Keberangkatan	42
Gambar 4. 4 <i>Model Latent Variabel</i> Penelitian	57
Gambar 4. 5 <i>Output Model SEM PLS Algorithm</i>	65
Gambar 4. 6 <i>Output Model SEM PLS Bootstrapping</i>	69

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	83
Lampiran 2. <i>Graphic pilot test</i>	87
Lampiran 3. Hasil Olah Data <i>Pilot Test Smart PLS</i>	87
Lampiran 4. Hasil Olah Data <i>Pilot Test Smart PLS</i>	88
Lampiran 5. Hasil Olah Data <i>Smart PLS Uji Validitas</i>	88
Lampiran 6. Hasil Olah Data <i>Smart PLS Uji Validitas</i>	89
Lampiran 7. Hasil Olah Data <i>Smart PLS Uji Reliabilitas</i>	89
Lampiran 8. Hasil Olah Data <i>Smart PLS Uji Inner Model R2</i>	89
Lampiran 9. Hasil Olah Data <i>Smart PLS Bootsrap</i> Pengaruh Langsung..	89
Lampiran 10. Hasil Olah Data <i>Smart PLS Pengaruh Tidak Langsung</i>	90
Lampiran 11. Hasil Olah Data <i>Smart PLS Effect Square</i>	90
Lampiran 12. Saran & Masukan Untuk KBIHU Tarbis	90

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi interpersonal mempunyai peran krusial pada keberlangsungan bisnis di bidang jasa (Yuliani, 2022). Setiap interaksi yang terjadi antara pengelola bisnis dan pelanggan akan membentuk persepsi, keyakinan, dan kesenangan pada jasa disajikan. Dalam konteks bisnis berbasis layanan keagamaan, komunikasi interpersonal bukan sekedar selaku tempat pemaparan data, namun selaku wadah pembinaan, pendampingan, dan penguatan emosional. Komunikasi interpersonal ialah interaksi berjalan dua orang ataupun lebih dengan tatap muka di mana pengirim bisa memaparkan pesan langsung dan penerimanya bisa mendapat dan merespon langsung (Anggraini & Ritonga, 2022). Melalui komunikasi interpersonal akan lebih efektif menyampaikan pesan secara utuh, komunikasi interpersonal tidak lagi hanya dipandang sebagai interaksi tatap muka sederhana, melainkan sebagai sebuah proses dinamis yang membangun hubungan sosial dan memengaruhi perilaku individu di dalamnya (Lubis & Modeling, 2024).

Komunikasi interpersonal juga diterapkan dalam bisnis layanan keagamaan seperti KBIHU. KBIHU (Kelompok Bimbingan Haji & Umrah) ialah golongan penyelenggara bimbingan ibadah haji dan umrah memperoleh persetujuan Kementerian Agama. Kehadiran KBIHU dibutuhkan selaku partner pemerintahan menunjang jemaah haji dan umrah guna memperlajari dan memahami manasik (Hamid, 2020). Contohnya adalah KBIHU Tarbiyatul Islamiyah (Tarbis), Pada penerapan arahan manasik haji, pengurus dan pembimbing KBIHU tidak hanya menyampaikan materi teknis terkait rukun, wajib, dan sunnah haji, tetapi juga membangun kedekatan emosional dengan jamaah. Interaksi yang terjadi selama kegiatan manasik, konsultasi pribadi, hingga pendampingan administratif merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang berperan dalam membentuk pemahaman, kepercayaan, serta kesiapan jamaah.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memperoleh kuota haji yang sangat besar, yaitu sebanyak 221.000 jamaah pada Ibadah haji ialah rukun Islam penerapannya menuntut kesiapan fisik, mental, serta pemahaman manasik yang memadai. Selaku bangsa rakyat Muslim tertinggi di dunia, Indonesia tahun 2025 (1446 H). Besarnya jumlah jamaah tersebut menjadikan penyelenggaraan ibadah haji sebagai kegiatan berskala nasional yang membutuhkan sistem pelayanan yang terstruktur, profesional, dan berkelanjutan menyesuaikan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dengan besarnya jumlah jamaah haji Indonesia tidak hanya menuntut kesiapan sistem administrasi dan teknis penyelenggaraan, tetapi juga menuntut efektivitas pola komunikasi antara penyelenggara dan jamaah. Kompleksitas prosedur, tahapan manasik, serta dinamika kebijakan haji yang terus berkembang sering kali menimbulkan kesenjangan informasi apabila tidak disampaikan secara jelas dan personal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji bukan hanya ditetapkan regulasi dan struktur organisasi, namun oleh kualitas komunikasi interpersonal terjalin petugas, pengarah, dan jamaah. Komunikasi interpersonal jadi aspek strategis menghubungkan sistem pelayanan haji dengan pengalaman dan kepuasan jamaah secara langsung.

Keberagaman latar belakang usia, tingkat pendidikan, serta pengalaman religius jamaah di KBIHU Tarbiyatul Islamiyah menuntut adanya pendekatan komunikasi yang adaptif dan persuasif dari para pembimbing. Jamaah dengan usia lanjut cenderung membutuhkan penjelasan yang lebih perlahan dan berulang, sedangkan jamaah yang lebih muda biasanya mengharapkan penyampaian materi yang lebih sistematis dan interaktif. Perbedaan tingkat pendidikan juga memengaruhi daya tangkap terhadap istilah-istilah fiqh dan teknis manasik haji. Kondisi ini menuntut pembimbing haji untuk mampu menjelaskan materi secara jelas, menggunakan bahasa yang sederhana, serta membuka ruang dialog agar jamaah merasa nyaman untuk bertanya dan menyampaikan kebingungannya.

Pada pelaksanaan layanan jamaah haji di KBIHU Tarbis masih ditemukan beberapa permasalahan komunikasi. Pertama, penyampaian materi manasik



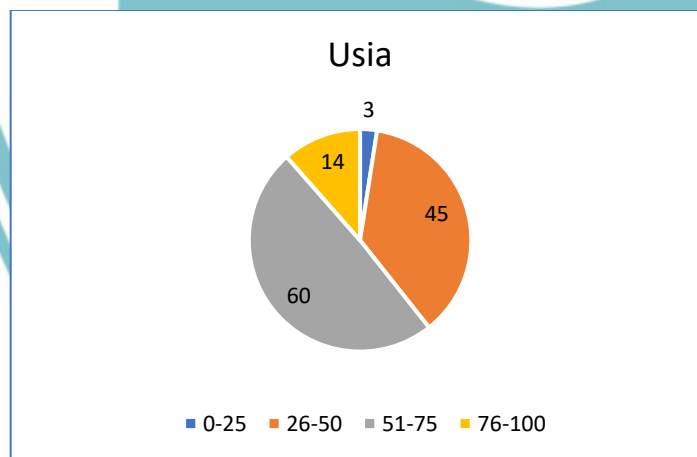
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

terkadang bersifat satu arah sehingga tidak seluruh jamaah memahami informasi yang diberikan secara menyeluruh. Kedua, penggunaan istilah keagamaan yang terlalu teknis tanpa penyesuaian dengan latar belakang jamaah menyebabkan sebagian peserta mengalami kebingungan. Ketiga, keterbatasan waktu bimbingan membuat tidak semua pertanyaan jamaah dapat terakomodasi secara optimal. Keempat, adanya perbedaan persepsi antara pembimbing dan jamaah terkait prosedur teknis pelaksanaan haji berpotensi menimbulkan kesalahpahaman di lapangan.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal di KBIHU Tarbiyatul Islamiyah belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Kurangnya keefektifan komunikasi dapat berdampak pada rendahnya pemahaman jamaah terhadap materi manasik, menurunnya rasa percaya diri dalam pelaksanaan ibadah, serta berkurangnya tingkat kepuasan terhadap layanan bimbingan. Dengan itu, peningkatan kualitas interaksi interpersonal jadi aspek krusial guna dikaji guna mendukung keberhasilan pembinaan jamaah dalam mempersiapkan ibadah haji secara optimal.



Gambar 1. 1 Usia Jamaah Haji 2025

Sumber : Dokumen Internal KBIHU, 2025

Berdasarkan Gambar 1.1 rentang usia jamaah KBIHU Tarbiyatul Islamiyah, mayoritas jamaah berada umur 51–75 tahun ialah 60 jiwa (49,2%), lalu umur 26–50 tahun ialah 45 jiwa (36,9%), umur 76–100 tahun ialah 14 jiwa (11,5%), dan umur 0–25 tahun ialah 3 jiwa (2,4%). Data tersebut memperlihatkan bahwasanya mayoritas jamaah pada kategori umur

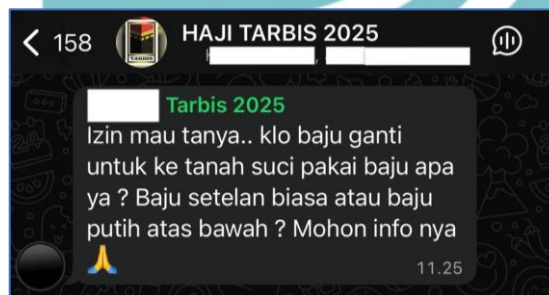


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dewasa akhir sampai lanjut usia. Kondisi ini mengharuskan pembimbing haji menerapkan pola komunikasi yang lebih jelas, terstruktur, serta menggunakan bahasa yang sederhana agar informasi dapat diterima secara optimal.

Dominasi jamaah usia lanjut juga membutuhkan pendekatan komunikasi yang lebih sabar, repetitif, dan persuasif dalam penyampaian materi manasik maupun informasi administratif. Dalam perspektif komunikasi bisnis jasa, karakteristik demografis pelanggan menjadi faktor penting dalam menentukan strategi komunikasi yang efektif. Dengan itu, strategi interaksi interpersonal diterapkan oleh KBIHU Tarbiyatul Islamiyah bukan sekedar selaku tempat edukasi keagamaan, namun selaku bagian dari rencana interaksi bisnis membentuk kepercayaan dan kepuasan jamaah sebagai pengguna layanan.



Gambar 1. 2 Pertanyaan oleh jamaah di dalam grup haji Tarbis 2025

Sumber : Dokumen Internal, 2026

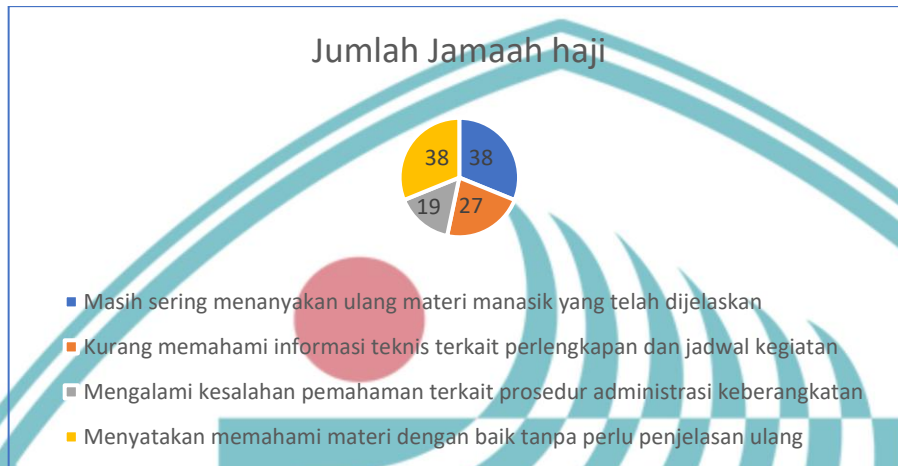
Pada Gambar 1.2 pertanyaan yang disampaikan oleh jamaah dalam grup Haji Tarbis 2025 tersebut mencerminkan adanya kebutuhan informasi yang jelas dan terstruktur terkait ketentuan penggunaan pakaian selama pelaksanaan ibadah haji, khususnya saat kegiatan di tanah suci. Jamaah menunjukkan kebingungan dalam menentukan jenis pakaian yang sesuai, apakah diperbolehkan menggunakan pakaian sehari-hari atau diwajibkan mengenakan pakaian tertentu seperti busana serba putih. Hal ini mengindikasikan bahwa penyampaian informasi dari pihak KBIHU masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek kejelasan dan kelengkapan materi bimbingan. Situasi tersebut juga menegaskan pentingnya komunikasi interpersonal yang efektif antara pengelola KBIHU dan jamaah, agar setiap



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

informasi yang diberikan dapat dipahami dengan baik sehingga meminimalisir kesalahpahaman dan meningkatkan kesiapan jamaah dalam menjalankan ibadah haji.



Gambar 1.3 Kendala yang di hadapi jamaah

Sumber : Dokumen Internal KBIHU, 2026

Berdasarkan Gambar 1.3 penulis menemukan adanya indikasi permasalahan komunikasi dalam proses penyampaian materi manasik di KBIHU Tarbiyatul Islamiyah. Dari total 122 jamaah, sebanyak 38 jamaah masih sering menanyakan ulang materi yang telah dijelaskan, 27 jamaah merasa kurang memahami informasi teknis terkait perlengkapan dan jadwal kegiatan, serta 19 jamaah mengalami kesalahan pemahaman terkait prosedur administrasi keberangkatan. Sementara itu, hanya 38 jamaah yang menyatakan memahami materi dengan baik tanpa perlu penjelasan ulang.

Data tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 84 jamaah atau sekitar 68,8% masih mengalami hambatan pemahaman dalam tingkat tertentu. Kondisi ini diperkuat dengan adanya tangkapan layar percakapan grup yang memperlihatkan jamaah masih menanyakan kembali jenis pakaian ihram dan ketentuan penggunaan pakaian saat thawaf, meskipun materi tersebut telah disampaikan dalam sesi manasik sebelumnya. Fakta tersebut mengindikasikan bahwa proses komunikasi interpersonal antara pembimbing dan jamaah belum sepenuhnya efektif. Permasalahan ini menjadi penting karena interaksi kurang efektif bukan sekedar berpotensi menimbulkan kebingungan teknisnya, namun dapat memengaruhi tingkat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kepercayaan dan kepuasan jamaah terhadap layanan KBIHU. Dibutuhkan analisis mendalam terkait bagaimana perannya komunikasi interpersonal menaikkan keberhasilan layanan dan meminimalkan miskomunikasi di KBIHU Tarbiyatul Islamiyah.

Selain komunikasi interpersonal, fasilitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung terciptanya kualitas layanan yang baik dalam suatu organisasi jasa. Fasilitas pelayanan merujuk pada sarana dan prasarana disediakan lembaga guna mendorong pelayanan kepada pelanggan sehingga kegiatan pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan nyaman (Maulidiah & Budiantono, 2023). Ketersediaan fasilitas yang memadai tidak hanya membantu kelancaran operasional pelayanan, tetapi juga menyajikan pengalaman baik guna konsumen pada menerima jasa.



Gambar 1. 4 Fasilitas bus yang di sediakan oleh KBIHU Tarbis

Sumber : Dokumen Internal KBIHU, 2026

Pada gambar 1.4 KBIHU Tarbiyatul Islamiyah memberikan perhatian khusus terhadap penyediaan fasilitas transportasi sebagai bagian penting dalam pelayanan kepada jamaah. Hal ini diwujudkan melalui penggunaan armada bus yang relatif baru, layak operasional, dan terawat dengan baik. Selain memastikan keamanan perjalanan, pihak KBIHU juga mengutamakan kenyamanan jamaah selama proses transportasi berlangsung. Kenyamanan tersebut didukung oleh kondisi tempat duduk yang baik, kebersihan interior bus yang terjaga, serta tersedianya fasilitas pendukung seperti pendingin udara (AC) yang berfungsi optimal. Dengan

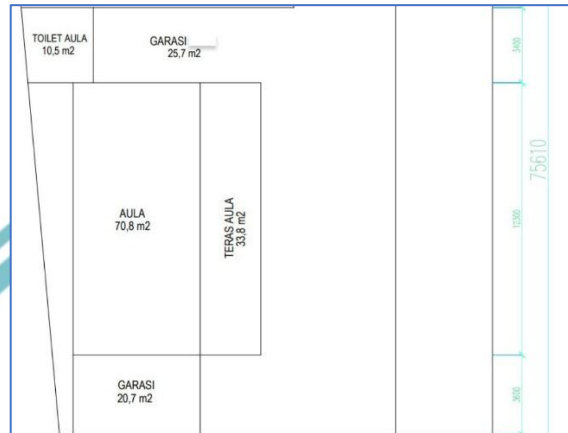


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

adanya fasilitas transportasi yang memadai ini, diharapkan jamaah dapat merasakan pelayanan yang aman, nyaman, dan memuaskan selama mengikuti kegiatan bimbingan.



Gambar 1. 5 Fasilitas Aula KBIHU Tarbiyatul Islamiyah

Sumber : Dokumen Internal KBIHU, 2026

Pada gambar 1.5 menunjukkan Fasilitas Aula Yayasan Tarbiyatul Islamiyah yang memiliki luas sekitar 70,8 m² dengan kapasitas tampung berkisar antara 60–90 jamaah, tergantung pada pengaturan tempat duduk yang digunakan. Pada teras aula yang memiliki luas sekitar 33,8 m² dapat menampung sekitar 30–40 jamaah apabila digunakan tanpa kursi. Total kapasitas keseluruhan area aula dan teras diperkirakan mampu menampung kurang lebih 90–130 jamaah. Kapasitas tersebut dinilai memadai untuk mendukung pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji secara kelompok dengan tingkat kenyamanan yang cukup baik. Fasilitas yang tersedia juga mempengaruhi kenyamanan jamaah dalam mengikuti kegiatan bimbingan. Fasilitas seperti ruang manasik, media pembelajaran, sarana administrasi, serta fasilitas pendukung lainnya menjadi aspek yang bisa mendampakkan persepsi jamaah terhadap mutu jasa disajikan oleh lembaga. Fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi jamaah sehingga mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kehadiran fasilitas memadai bukan sekedar selaku sarana penunjang dalam kelancaran pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji, namun memiliki peranan kuat pada menghasilkan kenyamanan dan pengalaman positif jamaah selama mengikuti proses bimbingan. Fasilitas baik

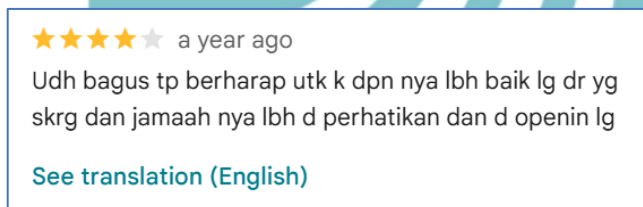


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mewujudkan pandangan yang berpositif pada mutu jasa yang disajikan oleh lembaga, hingga pada akhirnya bisa mendampakkan kesenangan jamaah sebagai pengguna jasa. Kualitas fasilitas yang tersedia jadi aspek penting tidak dapat dipisahkan pada upaya menaikkan kesenangan pelanggan dalam suatu bisnis jasa. Kepuasan pelanggan ialah parameter krusial menilai kualitas pelayanan organisasi jasa. Kepuasan pelanggan timbul saat layanan diterima mampu memenuhi ataupun bahkan melampaui keinginan pelanggan. Dalam konteks KBIHU, kepuasan jamaah dapat tercermin dari persepsi mereka terhadap kualitas bimbingan, pelayanan yang diberikan oleh pengurus, serta fasilitas yang disediakan selama proses bimbingan berlangsung.



Gambar 1. 6 Rating Google maps KBIHU Tarbis

Sumber : Google maps KBIHU, 2026

Meskipun secara umum KBIHU Tarbiyatul Islamiyah (Tarbis) telah mendapatkan banyak penilaian positif dari jamaah terkait pelaksanaan bimbingan manasik haji, fasilitas yang memadai, serta suasana pembelajaran yang kondusif, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa keluhan dari sebagian jamaah. Hal ini terlihat dari adanya masukan yang disampaikan, baik secara langsung maupun melalui ulasan di *Google maps* KBIHU TARBIS, seperti gambar 1.6 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten. Beberapa jamaah mengungkapkan bahwa perhatian dari pengurus terkadang dirasa kurang merata, terutama ketika jumlah peserta cukup banyak sehingga interaksi menjadi terbatas. Selain itu, terdapat harapan agar sistem pelayanan ke depan dapat lebih terorganisir dan responsif terhadap kebutuhan individu jamaah. Keadaan ini menggambarkan bahwasanya walaupun kualitas layanan telah baik, tetap dibutuhkan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

agar seluruh jamaah dapat merasakan pelayanan yang optimal dan merata sesuai dengan harapan jamaah.

Penulis memilih KBIHU Tarbiyatul Islamiyah sebagai objek penelitian dikarenakan lembaga ialah lembaga bimbingan ibadah haji aktif memberikan layanan pembinaan manasik kepada jamaah dengan jumlah peserta yang relatif besar setiap tahunnya. Selain itu, KBIHU Tarbiyatul Islamiyah memiliki karakteristik jamaah yang bervariasi, dari umur, tingkatan edukasi, ataupun pengalaman religius, sehingga proses komunikasi interpersonal antara pembimbing dan jamaah menjadi aspek yang sangat penting dalam keberhasilan penyampaian materi bimbingan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan pemaparan gambaran persoalan, bisa dikenali beberapa persoalan riset ini ialah:

- a. Masih terdapat ketidakefektifan dalam komunikasi interpersonal antara pembimbing dan jamaah haji, yang ditandai dengan adanya penyampaian materi yang cenderung satu arah.
- b. Sebagian jamaah haji belum sepenuhnya memahami materi manasik haji, sehingga masih sering menanyakan ulang informasi yang telah disampaikan.
- c. Penggunaan istilah keagamaan yang bersifat teknis tanpa penyesuaian dengan latar belakang jamaah menyebabkan terjadinya kebingungan dalam memahami materi.
- d. Keterbatasan waktu dalam kegiatan bimbingan mengakibatkan tidak semua pertanyaan jamaah haji dapat terakomodasi dengan baik.
- e. Masih terjadi perbedaan pemahaman antara pembimbing haji dan jamaah haji terkait prosedur teknis maupun administrasi ibadah haji.
- f. Meskipun fasilitas pelayanan seperti aula dan transportasi sudah memadai, masih terdapat keluhan terkait konsistensi pelayanan dan perhatian yang diberikan kepada jamaah haji.
- g. Jumlah jamaah haji yang cukup banyak menyebabkan interaksi antara pengurus dan jamaah menjadi kurang optimal dan tidak merata.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- h. Tingkat kepuasan jamaah haji belum sepenuhnya optimal, yang ditunjukkan dengan masih adanya kritik dan saran terhadap pelayanan KBIHU Tarbiyatul Islamiyah.

1.3 Rumusan Masalah

Berlandaskan pemaparan, pokok persoalan riset ini ialah : Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh pada fasilitas pelayanan KBIHU Tarbiyatul Islamiyah?

1. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh pada kepuasan jamaah haji KBIHU Tarbiyatul Islamiyah?
2. Apakah fasilitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan jamaah haji KBIHU Tarbiyatul Islamiyah?
3. Apakah fasilitas pelayanan mampu memediasi komunikasi interpersonal terhadap kepuasan jamaah haji pada KBIHU Tarbiyatul Islamiyah?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun target riset ini ialah:

1. Guna mengkaji dampak komunikasi interpersonal pada fasilitas jasa KBIHU Tarbiyatul Islamiyah.
2. Guna mengkaji dampak komunikasi interpersonal pada kepuasan jamaah haji pada KBIHU Tarbiyatul Islamiyah.
3. Guna mengkaji dampak fasilitas jasa pada kepuasan jamaah haji KBIHU Tarbiyatul Islamiyah.
4. Untuk menganalisis peran fasilitas pelayanan dalam memediasi komunikasi interpersonal terhadap kepuasan jamaah haji pada KBIHU Tarbiyatul Islamiyah.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Riset ini dimaksudkan bisa menyajikan andil dalam kemajuan wawasan, terutama administrasi bisnis, komunikasi bisnis, dan manajemen jasa. Sementara, riset ini dimaksudkan bisa jadi acuan atau bahan kajian guna peneliti kedepannya ingin meneliti mengenai komunikasi interpersonal,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

fasilitas pelayanan, serta kepuasan pelanggan pada sektor jasa, khususnya pada lembaga layanan keagamaan seperti KBIHU.

b. Manfaat Praktis

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya nyata yang bersifat praktis guna menaikkan mutu jasa supaya bisa mencapai harapan seluruh jamaah secara optimal. Terdapatnya manfaat praktis riset ini ialah:

a. KBIHU Tarbiyatul Islamiyah

Capaian riset ini dimaksudkan dapat jadi bahan evaluasi bagi pihak KBIHU Tarbiyatul Islamiyah dalam meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal antara pembimbing dan jamaah haji serta memperbaiki fasilitas pelayanan yang tersedia sehingga dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas jamaah haji.

b. Pengelola/Pembimbing Haji

Riset ini dimaksudkan bisa menyajikan masukan guna pengurus dan pembimbing haji mengembangkan rencana berinteraksi efektif, jelas, dan mudah dipahami oleh jamaah haji sehingga proses bimbingan manasik dapat berjalan lebih optimal.

c. Penulis

Riset ini dimaksudkan bisa memperluas wawasan dan pengalaman penulis pada pelaksanaan teori didapatkan saat perkuliahan ke praktik penelitian di lapangannya, khususnya terkait komunikasi interpersonal, fasilitas jasa, dan kepuasan pelanggan pada bidang layanan keagamaan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan yang dimediasi oleh fasilitas pelayanan pada KBIHU Tarbiyatul Islamiyah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap fasilitas pelayanan dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,878, *T-statistic* sebesar 28,880, dan *P-value* sebesar 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal yang terjalin antara pembimbing dengan jamaah, maka semakin baik pula persepsi jamaah terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Tarbiyatul Islamiyah
- b. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (jamaah) dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,574, *T-statistic* sebesar 10,468, dan *P-value* sebesar 0,000 ($<0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pembimbing, maka semakin tinggi tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Tarbiyatul Islamiyah.
- c. Fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (jamaah) dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,403, *T-statistic* sebesar 7,168, dan *P-value* sebesar 0,000 ($<0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan jamaah terhadap layanan KBIHU Tarbiyatul Islamiyah.
- d. Fasilitas pelayanan mampu memediasi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan (jamaah) dengan nilai *path coefficient* pengaruh tidak langsung sebesar 0,354, *T-statistic* sebesar 7,058, dan *P-value* sebesar 0,000 ($<0,05$). Hasil ini membuktikan bahwa komunikasi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

interpersonal tidak hanya meningkatkan kepuasan jamaah secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan fasilitas pelayanan yang dirasakan oleh jamaah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan yang dimediasi oleh fasilitas pelayanan pada KBIHU Tarbiyatul Islamiyah dan saran masukan dari jamaah haji tarbis melalui gform, maka dapat diberikan saran teoritis dan saran praktis sebagai berikut:

a. Saran Teoritis :

Berikut merupakan saran teoritis dari penelitian, yaitu :

- 1) Penelitian ini hanya membahas pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan dengan fasilitas pelayanan sebagai variabel mediasi, sementara itu masih terdapat faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan jamaah namun belum diteliti dalam penelitian ini. oleh karena itu penelitian selanjutnya peneliti menyarankan dapat menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, kepercayaan (*trust*), citra lembaga (*corporate image*), kualitas hubungan (*relationship quality*), kualitas pengalaman pelanggan (*customer experience*), loyalitas pelanggan, maupun nilai yang dirasakan (*perceived value*), sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan jamaah.
- 2) Penelitian selanjutnya juga peneliti menyarankan dapat memperluas objek penelitian pada KBIHU lain, biro perjalanan haji dan umroh (PPIHU), maupun lembaga penyedia jasa keagamaan lainnya sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode analisis lain atau menambahkan variabel moderasi maupun mediasi untuk memperoleh model penelitian yang lebih komprehensif.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Saran Praktis :

- 1) Variabel komunikasi interpersonal merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan jamaah, oleh karena itu. KBIHU Tarbiyatul Islamiyah diharapkan terus meningkatkan kualitas komunikasi antara pembimbing dan jamaah melalui penyampaian informasi yang jelas, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, sikap terbuka terhadap pertanyaan jamaah, serta meningkatkan empati dan perhatian kepada setiap jamaah tanpa membedakan latar belakang maupun usia. Mengingat sebagian besar jamaah berada pada kelompok usia lanjut, pembimbing juga perlu menerapkan metode komunikasi yang lebih sabar, interaktif, dan memberikan kesempatan bagi jamaah untuk mengonfirmasi kembali materi yang telah disampaikan agar meminimalkan kesalahpahaman. Dan disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan komunikasi interpersonal secara berkala bagi para pembimbing haji. Pelatihan tersebut dapat difokuskan pada kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, membangun empati, meningkatkan keterampilan mendengarkan secara aktif, serta menghadapi berbagai karakteristik jamaah.
- 2) Fasilitas pelayanan yang telah tersedia di KBIHU Tarbiyatul Islamiyah perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya. Pihak KBIHU diharapkan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kondisi fasilitas seperti ruangan aula bimbingan, toilet, media pembelajaran, sarana administrasi, maupun fasilitas transportasi agar tetap memberikan kenyamanan bagi jamaah. Selain itu, penyediaan media informasi pendukung, seperti buku panduan yang lebih praktis, video edukasi, atau media digital yang mudah diakses, dapat membantu jamaah memahami materi manasik secara lebih baik.
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola KBIHU Tarbiyatul Islamiyah dalam menyusun strategi pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan jamaah. Pengelola diharapkan secara rutin mengumpulkan kritik, saran, dan masukan dari jamaah melalui kuesioner evaluasi atau forum diskusi setelah kegiatan bimbingan selesai.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dengan demikian, pihak KBIHU dapat melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap kualitas komunikasi maupun fasilitas pelayanan sehingga kepuasan jamaah dapat terus meningkat serta menciptakan citra lembaga yang semakin baik di masyarakat.





DAFTAR PUSTAKA

- Aditya. (2021). Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jawa Tengah : Eureka Media Aksara*.
- Agestiaa, S. D., HT, H., & Dewi, E. P. (2026). Strategi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Pemahaman Ibadah Haji Pada Calon Jemaah Haji Di Kbihu Raudhatul Ulum Palembang. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 03(04), 1362–1366.
- Anggraini, C., & Ritonga. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehansen (MUDE)*, 337–342.
- Azhar, H. & Muntaha. (2024). The Effectiveness Of Interpersonal Communication In The 2024 Election Campaign. *Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(2011), 8956–8959.
- Elvani. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Travel Umroh Dan Haji Khusus Menara Kamilah Tulungagung. *Uinsatu*, 61–83.
- Hair, J. J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Cham. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hamid, N. (2020). Total Quality Management dalam Lembaga Bimbingan Haji dan Umrah : Studi Pengelolaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 6.
- Hasna, D. (2025). Interpersonal Pada Pimpinan Mentor Al -Azhar Training Center. *JP2N*, 2, 239–247.
- Lubis, D. N., & Modeling, T. (2024). Dinamika Isu Aviiasi dalam Percakapan di Instagram : Topic Modeling Dynamics of Aviation Issues in Conversations on, *10(1)*. <https://doi.org/10.31289/simbolika.v10i1.11325>
- Mariska Novalia, R. & M. E. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal, fasilitas pelayanan dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat di dinas sosial kabupaten pringsewu. *Journal of Management and Innovation Entrepreneursip (JMIE)*, 2(1), 1778–1791.
- Maulidiah, E. P., & Budiantono. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2.
- Mikraj, A. L., Irsalina, R., Hardian, A., Ekowati, S., Bina, U., & Informatika, S.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(2025). Komunikasi Interpersonal pada Pelayanan Customer Service dalam Mempertahankan Reputasi di Gunung Sahari Laboratorium penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan . Menurut Faktor-faktor membangun loyalitas pelanggan . Putri et al . (2. *Insuri Ponorogo*, 5(2), 994–1014. <https://doi.org/https://doi.org/10.37680/almikraj.v5i2.6988>

- Mufidah, I. (2022). (Studi Kasus di KBIHU Nurul Haramain Kraksaan), 2(1).
- Muljono dkk. (2017). Kemampuan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja. *Komunikasi Pembangunan*, 15(2), 52–66.
- Nurdiyansyah, S. &. (2024). El-Mujtama : Jurnal Pengabdian Masyarakat El-Mujtama : Jurnal Pengabdian Masyarakat. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(6), 3392–3398. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i6.4917>
- Pradana, D. (2023). 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 Founda, 6(7), 789–795.
- Pratiwi, R. M., Suseno, N. S., Muchtar, A. N., Studi, P., Komunikasi, I., & Garut, U. (2024). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Journal Uniga*, 10(1).
- Rahmadayanti, T., & Murtadlo, K. (2020). Pengaruh Efektivitas Media Sosial , Daya Tarik , Harga Tiket , dan Fasilitas Pelayanan Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung di Curug Goa Jalmo Kabupaten Pasuruan. *Ekonomi Islam*, 12(1), 125–136.
- Salsabila, A. N. R. & S. P. (2024). Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi Komunikasi Interpersonal Customer Service Lotte Grosir Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi. *Jurnal Indonesia*, 5(1), 90–106.
- Sangian, J. C., & Tatimu, V. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online Indrive pada Masyarakat Desa Watutumou Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara. *Unsrat*, 6(1), 63–68.
- Sasongko, S. R. (2021). (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Ilmu Management Terapan*, 3(1), 104–114.
- Sholikhah, A. (2016). St A Tistik Deskriptif A Tif Amirotn Sholikhah. *Komunika*, 10(2), 342–362.
- Sugiono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. (Sutopo, Ed.). CV Alfabeta.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Wibisono, D. (2021). Pelatihan Partial Least Square (PLS) Bagi Mahasiswa. *Abdiraja*, 4(September).

Yuliani &, E. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Jasa Telkomcel PT. Telekomunikasi Indonesia International Di Timor Leste. *Ilmiah Indonesia*, 7(4).

