Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 10, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



ANALISIS KOMUNIKASI VERBAL KARYAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PENGUNJUNG DI PLAYGROUND KIDSZONE MASPION SQUARE

Amrosi wildan hanani[1], Theressha Rosyidatul Awaliyah [2], Tri Prasetijowati[3]
[123]Administrasi publik, Ilmu sosial dan politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:
Received Januari 2026
Revised Januari 2026
Accepted Januari 2026
Available Januari 2026

theresshara@gmail.com[1]
amrosiwildanhanani557@gmail.com[2]
tprasetijowati@gmail.com[3]

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk dan efektivitas komunikasi verbal yang digunakan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung di Playground Kidszone Maspion Square. Komunikasi verbal memiliki peranan penting dalam industri jasa, khususnya pada layanan hiburan anak yang membutuhkan penyampaian informasi yang jelas, ramah, dan mudah dipahami oleh orang tua maupun anak. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung serta wawancara dengan karyawan dan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi verbal yang sopan, informatif, dan responsif mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Namun, ditemukan pula beberapa hambatan, seperti penyampaian informasi yang tidak konsisten dan kurangnya penjelasan detail dalam situasi tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi verbal karyawan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Kidszone untuk meningkatkan standar pelayanan melalui pelatihan komunikasi bagi karyawan.

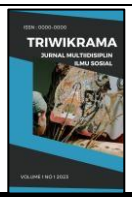
Kata kunci: *komunikasi verbal, pelayanan, karyawan, pengunjung, Kidszone*

ABSTRACT

This study aims to analyze the forms and effectiveness of verbal communication used by employees in providing service to visitors at the Kidszone Playground in Maspion Square. Verbal communication plays a crucial role in the service industry, particularly in children's entertainment services, which require clear, friendly, and easily understood information for both parents and children. The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques through direct observation and interviews with employees and visitors. The results indicate that the use of polite, informative, and responsive verbal communication can increase visitor comfort and satisfaction. However, several obstacles were also identified, such as inconsistent information delivery and a lack of detailed explanations in certain situations. These findings indicate that employees' verbal communication skills significantly influence overall service quality. This research is expected to provide evaluation material for Kidszone management to improve service standards through communication training for employees.
Keywords: *verbal communication, service, employees, visitors, Kidszone*

*Corresponding author
E-mail addresses: theresshara@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11 No 10, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



1. LATAR BELAKANG

Industri jasa merupakan sektor yang sangat bergantung pada kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Berbeda dengan produk fisik yang dapat dinilai dari bentuk atau spesifikasinya, kualitas layanan lebih banyak ditentukan oleh bagaimana pelanggan merasakan pelayanan tersebut secara langsung. Dalam konteks layanan hiburan keluarga seperti playground, komunikasi antara karyawan dan pengunjung menjadi elemen yang sangat krusial. Hal ini disebabkan oleh keberagaman pengunjung, yang tidak hanya terdiri dari orang dewasa sebagai pengambil keputusan, tetapi juga anak-anak sebagai pengguna utama fasilitas. Dengan demikian, kemampuan komunikasi verbal karyawan menjadi indikator penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang efektif dan menyenangkan. (Hastuti & Timming, 2021)

Komunikasi verbal memiliki peran besar dalam membangun persepsi, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan. Mashlahat (2020) menjelaskan bahwa kejelasan pesan, sopan santun, pilihan kata, dan intonasi bicara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan. Komunikasi yang baik mampu meminimalkan kesalahpahaman, memberikan rasa aman, serta membangun kedekatan emosional antara karyawan dan pengunjung. Pada layanan berbasis interaksi langsung seperti playground, komunikasi verbal menjadi semakin penting karena karyawan harus menghadapi berbagai situasi layanan, mulai dari pertanyaan, permintaan informasi, keluhan, hingga penjelasan terkait aturan keselamatan.(Kusuma & Rahmawati, 2025

Penelitian lain seperti studi pada Kelfairo Coffee (JSSR, 2022)—menunjukkan bahwa komunikasi verbal bukan hanya media penyampaian informasi, tetapi juga sarana membangun hubungan emosional. Penggunaan bahasa yang sederhana namun jelas, sikap ramah, serta kemampuan menyesuaikan gaya bicara dengan lawan bicara terbukti meningkatkan kenyamanan dan keterikatan pelanggan. Temuan tersebut relevan bagi playground yang memiliki dua kelompok pengunjung utama: orang tua yang membutuhkan informasi jelas dan detail, serta anak-anak yang memerlukan arahan sederhana, bersahabat, dan penuh kesabaran. Dalam layanan hiburan anak, komunikasi verbal juga menjadi kunci utama dalam menyampaikan informasi keselamatan, batas usia, aturan bermain, serta penanganan situasi tertentu. Sunway Putra Hotel (2021) menyebutkan bahwa keefektifan komunikasi staf secara langsung memengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan. Ketika informasi disampaikan dengan konsisten, jelas, dan responsif, pengunjung cenderung menilai layanan tersebut aman dan profesional.

Kidszone Maspion Square tempat bermain anak yang terletak di Maspion Square, Jl. Ahmad Yani, Margorejo, Kec. Wonocolo, Surabaya, Jawa Timur 60234 merupakan salah satu playground yang cukup dikenal oleh masyarakat. Karakteristik layanannya menuntut karyawan untuk memiliki keterampilan komunikasi verbal yang baik, seperti menyapa pengunjung dengan ramah, menjelaskan harga dan prosedur masuk, memberikan instruksi keselamatan, serta merespons kebutuhan orang tua dan anak dengan cepat. Namun, berdasarkan observasi awal, masih ditemukan beberapa kendala seperti ketidakkonsistenan informasi antar karyawan, penjelasan aturan yang tidak seragam, dan variasi gaya komunikasi yang dapat mengurangi pemahaman pengunjung. Hambatan tersebut berpotensi memengaruhi persepsi kualitas layanan dan kenyamanan pengunjung.

Kesenjangan antara standar komunikasi ideal dan praktik komunikasi yang terjadi di lapangan menjadi faktor penting dilakukannya penelitian ini. Pendekatan deskriptif kualitatif diperlukan untuk menganalisis bagaimana komunikasi verbal karyawan Kidszone Maspion Square berlangsung, faktor-faktor apa saja yang memengaruhinya, bentuk komunikasi yang efektif, serta kendala yang dihadapi selama proses pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai praktik komunikasi di area pelayanan anak dan menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi, seperti pelatihan komunikasi, perbaikan SOP komunikasi, serta pembinaan keterampilan interpersonal.

Penelitian berjudul "**Analisis Komunikasi Verbal Karyawan dalam Memberikan Pelayanan kepada Pengunjung di Playground Kidszone Maspion Square**" menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi terhadap kajian akademik di bidang komunikasi pelayanan, tetapi juga

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 10, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



memiliki manfaat praktis dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung serta memperkuat citra Kidszone sebagai playground yang aman, komunikatif, dan professional

2. METODE

Untuk melakukan penelitian mengenai komunikasi verbal karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung di Playground Kidszone Maspion Square, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini dipilih karena komunikasi verbal merupakan fenomena yang sangat bergantung pada konteks, situasi, dan pengalaman subjektif setiap karyawan dan pengunjung. Selain itu, pendekatan kualitatif memandang bahwa realitas bersifat ganda, kompleks, dinamis, dan penuh makna, sehingga sangat cocok digunakan untuk mengkaji interaksi komunikasi dalam pelayanan (Mulyana, 2013:147).

Selanjutnya, penelitian kualitatif dipahami sebagai proses penelitian yang menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dan masalah manusia. Dalam pendekatan ini, peneliti berupaya menyusun gambaran kompleks, menganalisis kata-kata, mengumpulkan laporan terperinci berdasarkan pandangan responden, serta melakukan penelitian pada situasi alami (Creswell, 1998:15). Hal ini relevan karena peneliti ingin memahami bagaimana komunikasi verbal karyawan terjadi secara langsung dalam konteks operasional Kidszone. Yulianty, P. D., & Jufri, A. (2020)

Menurut Jane Richie (dalam Moleong, 2012), penelitian kualitatif merupakan upaya untuk menghadirkan dunia sosial dari perspektif para subjek yang diteliti—meliputi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan manusia. Dalam konteks penelitian ini, pemahaman mengenai bagaimana karyawan berkomunikasi, bagaimana pengunjung menafsirkannya, serta faktor-faktor yang memengaruhi proses tersebut sangat diperlukan untuk mendapatkan gambaran utuh mengenai kualitas komunikasi pelayanan di playground. Meskipun penelitian kualitatif sering diragukan oleh peneliti positivis karena dianggap tidak berbasis data yang pasti, paradigma post-positivis hadir untuk meluruskan pandangan tersebut. Penelitian kualitatif justru mampu melihat realitas secara lebih mendalam hingga pada aspek makna dan motif perilaku manusia. Selain itu, fenomena sosial tidak dapat dipisah-pisahkan karena realitas bersifat utuh (holistik). Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan pendekatan alamiah dalam pengumpulan dan pengolahan data. Levitt, H. M. (2021)

David Williams (1995) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan proses pengumpulan data dalam latar alami dengan menggunakan metode-metode alamiah dan dilakukan oleh peneliti yang memiliki ketertarikan ilmiah terhadap fenomena tersebut. Pandangan ini sejalan dengan penelitian yang peneliti lakukan di Kidszone, di mana interaksi komunikasi diamati secara langsung pada situasi pelayanan yang nyata. Penelitian kualitatif juga memanfaatkan wawancara terbuka untuk memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu maupun kelompok. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terbuka dengan karyawan dan pengunjung untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai praktik komunikasi verbal yang terjadi selama proses pelayanan. Untuk memperkuat penelitian, peneliti menggunakan pendekatan studi kasus eksplanatoris.

Menurut Robert K. Yin (2002), studi kasus merupakan inkuiri empiris yang:

a. Menyelidiki fenomena dalam konteks kehidupan nyata,
b. Ketika batas antara fenomena dan konteks tidak tampak tegas, dan
c. Menggunakan berbagai sumber bukti (multi-sumber data).

*Corresponding author
E-mail addresses: theresshara@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11 No 10, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Dalam penelitian ini, fenomena komunikasi verbal tidak dapat dipisahkan dari pelayanan di Kidszone, sehingga pendekatan studi kasus sangat tepat digunakan

Yin (2002) menjelaskan empat fungsi utama studi kasus dalam penelitian evaluasi, yaitu:

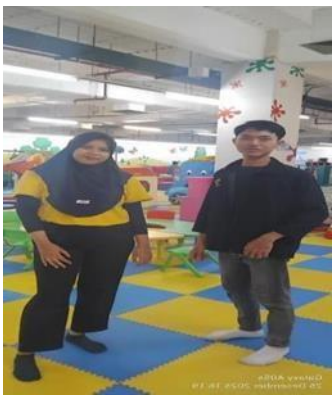
1. Menjelaskan hubungan kausal dalam intervensi kehidupan nyata yang terlalu kompleks untuk dianalisis dengan survei atau eksperimen.
2. Mendeskripsikan konteks kehidupan nyata tempat intervensi terjadi.
3. Memberikan deskripsi ilustratif yang kaya mengenai fenomena atau intervensi.
4. Mengeksplorasi situasi ketika intervensi tidak memiliki struktur hasil tunggal.

Jenis studi kasus yang digunakan adalah studi kasus eksplanatoris, yang berfokus pada pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa". Pertanyaan-pertanyaan tersebut menuntut peneliti untuk melakukan penelusuran mendalam mengenai proses, makna, dan dinamika komunikasi verbal karyawan (Yin, 2002).

Dengan demikian, studi kasus eksplanatoris cocok digunakan untuk menjelaskan bagaimana komunikasi verbal dilakukan oleh karyawan Kidszone dan mengapa praktik tersebut dapat memengaruhi persepsi serta kepuasan pengunjung.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN





Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap beberapa karyawan dan pengunjung di Playground Kidszone Maspion Square, ditemukan bahwa komunikasi verbal yang dilakukan karyawan memiliki peranan penting dalam menciptakan kenyamanan dan kejelasan pelayanan. Sebagian besar karyawan menyampaikan informasi dasar seperti harga tiket, aturan bermain, dan prosedur masuk kepada pengunjung secara langsung ketika mereka tiba di area kasir. Namun, dari beberapa pengunjung muncul keluhan ringan bahwa informasi yang diberikan terkadang tidak konsisten antara satu karyawan dengan karyawan yang lain. Misalnya, penjelasan mengenai batas usia permainan atau closingan area tidak selalu sama, sehingga membuat beberapa orang tua merasa bingung.

Karyawan Kidszone menjelaskan bahwa mereka biasanya menyampaikan informasi kepada pengunjung tanpa harus ditanya terlebih dahulu. Menurut pengakuan salah satu karyawan, memberikan penjelasan secara langsung dianggap lebih efektif untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman, terutama ketika pengunjung membawa anak kecil yang cenderung tidak sabar menunggu. Sementara itu, karyawan lain mengatakan bahwa mereka lebih memilih menunggu pengunjung bertanya terlebih dahulu agar tidak dianggap terlalu banyak bicara. Perbedaan gaya komunikasi ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan ketidakteraturan dalam alur pemberian informasi.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 10, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Menurut beberapa orang tua yang menjadi responden, mereka lebih nyaman ketika karyawan menyampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana, intonasi yang lembut, dan sikap yang ramah. Salah satu ibu mengatakan bahwa karyawan yang melayani dirinya saat itu berbicara dengan jelas dan terstruktur, sehingga membuat dirinya mengerti semua aturan di dalam playground Kids Zone tanpa harus mengulang pertanyaan. Namun, ada juga pengunjung lain yang pernah mengalami karyawan berbicara terlalu cepat dan kurang memperhatikan apakah pengunjung memahami informasi yang diberikan atau tidak. Dalam interaksi langsung dengan anak-anak, karyawan Kidszone cenderung menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan nada bicara yang lebih ceria. Menurut mereka, anak-anak lebih mudah merespons ketika diajak bicara dengan kalimat pendek dan instruksi yang tidak terlalu rumit. Salah satu karyawan menjelaskan bahwa ia sering memberikan contoh gerakan atau menunjuk langsung tempat bermain saat memberikan instruksi kepada anakanak. Hal ini membuat mereka lebih mudah memahami aturan tanpa merasa takut atau bingung.

Beberapa anak yang diamati peneliti tampak nyaman ketika karyawan menyapa mereka terlebih dahulu. Anak-anak ini terlihat lebih percaya diri ketika ingin mencoba permainan. Namun, ada juga kondisi di mana anak-anak tampak ragu karena karyawan memberikan instruksi dengan nada yang terlalu datar atau kurang ramah. Hal ini menunjukkan bahwa gaya komunikasi verbal karyawan sangat memengaruhi respons emosional anak-anak selama berada di dalam playground.

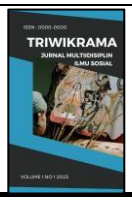
Dalam menghadapi situasi keluhan, karyawan Kidszone umumnya berusaha menjelaskan masalah dengan sopan dan tenang. Berdasarkan wawancara, sebagian karyawan merasa bahwa menghadapi keluhan adalah situasi yang paling menantang karena harus menjaga agar pengunjung merasa dihargai tanpa membuat suasana menjadi tegang. Beberapa karyawan mengatakan bahwa mereka akan mencoba menjelaskan aturan dengan hati-hati, terutama ketika pengunjung tidak menerima penjelasan pada saat pertama kali disampaikan. Tidak jarang terjadi kesalahpahaman terkait aturan waktu bermain atau batas usia permainan, sehingga karyawan perlu menyampaikan ulang informasi tersebut dengan bahasa yang lebih sederhana.

Salah satu orang tua yang diwawancarai menyebutkan bahwa dirinya pernah mengalami kebingungan terkait sistem durasi bermain, namun karyawan yang bertugas saat itu berhasil menjelaskan ulang dengan lebih pelan dan terperinci. Menurut pengunjung tersebut, sikap sabar dan intonasi yang lembut membuat dirinya lebih menerima penjelasan tersebut, meskipun awalnya ia merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi verbal dapat meredakan potensi konflik kecil yang terjadi dalam pelayanan. Hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa tidak semua karyawan memiliki keterampilan komunikasi yang sama. Beberapa karyawan terlihat sangat aktif dan percaya diri ketika menyampaikan informasi. Mereka menyapa pengunjung dengan senyum, memberikan instruksi dengan jelas, dan memastikan bahwa pengunjung memahami aturan sebelum masuk bermain. Sebaliknya, ada juga karyawan yang terlihat pasif dan berbicara seperlunya saja. Perbedaan kemampuan komunikasi ini membuat pengalaman pengunjung menjadi tidak seragam.

Pada situasi tertentu seperti keramaian akhir pekan, karyawan terlihat cenderung berbicara lebih cepat dan kurang memperhatikan ekspresi pengunjung. Hal ini menyebabkan beberapa orang tua tidak memahami instruksi secara menyeluruh, tetapi enggan bertanya karena suasana sedang ramai. Beberapa pengunjung mengaku bahwa mereka lebih suka ketika karyawan berbicara perlahan namun tegas, sehingga mereka bisa menangkap informasi dengan lebih jelas meskipun kondisi sedang padat. Dalam memberikan arahan keselamatan, karyawan biasanya menyampaikan peraturan mengenai penggunaan sepatu, batasan usia, serta tata cara pemakaian alat bermain.

Karyawan mengatakan bahwa bagian ini menjadi sangat penting karena menyangkut keamanan anak. Akan tetapi, dari hasil wawancara ditemukan bahwa tidak semua karyawan menyampaikan peraturan dengan urutan dan isi yang sama. Ada yang hanya menjelaskan sebagian aturan, ada pula yang menjelaskan lebih lengkap. Hal ini menyebabkan pengalaman pengunjung berbeda-beda tergantung karyawan yang bertugas. Sebagian

*Corresponding author
E-mail addresses: theresshara@gmail.com

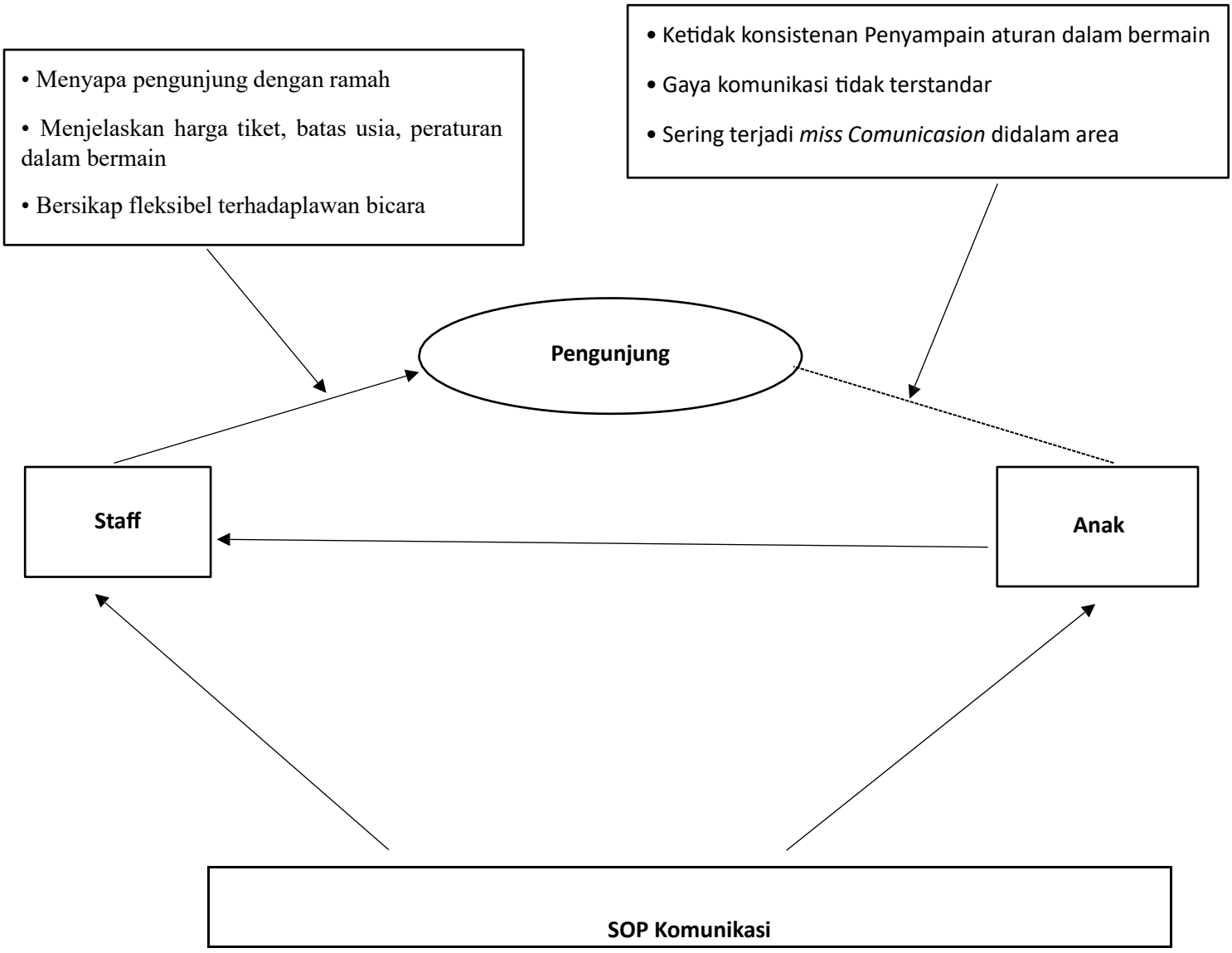


besar anak-anak mengaku merasa senang ketika karyawan berbicara dengan gaya ceria, tetapi ada juga anak yang merasa canggung ketika karyawan memberi arahan dengan nada yang lebih serius. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan perlu menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakter anak yang sedang dihadapi.

Karyawan yang telah bekerja cukup lama biasanya lebih peka dalam menyesuaikan gaya komunikasi tersebut, sementara karyawan baru masih cenderung kaku dalam memberikan instruksi. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal yang dilakukan karyawan Kidszone Maspion Square memiliki pengaruh besar terhadap kenyamanan dan pemahaman pengunjung. Pengunjung akan merasa lebih dihargai ketika karyawan berbicara dengan ramah, jelas, dan terstruktur. Anak-anak pun lebih mudah memahami instruksi ketika karyawan menggunakan bahasa sederhana dan nada ceria. Namun, ketidakkonsistenan dalam penyampaian informasi antar karyawan menjadi salah satu kendala utama. Hal ini dapat memengaruhi persepsi pengunjung terhadap profesionalitas layanan.

Dari temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa diperlukan adanya peningkatan kompetensi komunikasi verbal karyawan melalui pelatihan komunikasi, penyusunan SOP bahasa pelayanan, serta pembinaan berkala. Dengan komunikasi yang lebih konsisten dan efektif, Kidszone dapat memberikan pengalaman bermain yang lebih aman, nyaman, dan menyenangkan bagi seluruh pengunjung.

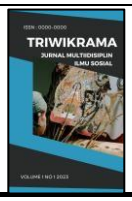
Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 10, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Gambar1.1 Model Komunikasi Verbal Dalam Memeberikan Pelayanan Kepada Pengunjung Di Playground Kids Zone Maspion Square

*Corresponding author
E-mail addresses: theresshara@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11 No 10, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



4. SIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai model komunikasi verbal karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung di Playground Kidszone Maspion Square, dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal yang digunakan karyawan pada dasarnya bersifat informatif dan instruktif, terutama ketika menjelaskan harga tiket, aturan keamanan, serta prosedur bermain. Namun, konsistensi dalam penyampaian pesan masih menjadi kendala karena tidak semua karyawan memahami standar komunikasi secara merata. Perbedaan karakteristik pengunjung juga memengaruhi gaya komunikasi karyawan; terhadap orang tua mereka cenderung menggunakan bahasa formal dan jelas, sedangkan kepada anak-anak mereka menggunakan bahasa sederhana dan bernada ramah. Karyawan yang memahami SOP pelayanan mampu memberikan komunikasi dua arah yang lebih efektif, sementara karyawan baru cenderung menggunakan komunikasi satu arah yang kadang membuat pengunjung bingung. Secara keseluruhan, kualitas komunikasi yang baik sangat dipengaruhi oleh pengalaman, pelatihan, dan pemahaman karyawan terhadap SOP Kidszone.

SARAN

Berdasarkan simpulan tersebut, peneliti menyarankan agar karyawan memberikan kesempatan lebih besar kepada pengunjung untuk bertanya dan memastikan bahwa setiap informasi tersampaikan secara jelas agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Manajemen Kidszone juga disarankan untuk rutin mengadakan pelatihan komunikasi agar seluruh karyawan memiliki pemahaman yang sama terkait SOP pelayanan dan teknik komunikasi efektif, baik kepada orang tua maupun anak-anak. Karyawan perlu menjaga konsistensi dalam penggunaan komunikasi verbal yang ramah, informatif, dan mudah dipahami serta berupaya memahami sudut pandang pengunjung agar pelayanan terasa lebih personal. Selain itu, ketika memberikan solusi atau menjelaskan aturan, karyawan harus menyampaikan secara detail termasuk konsekuensinya, sehingga pengunjung benar-benar memahami informasi yang diberikan. Dengan penerapan komunikasi yang lebih baik dan terstruktur, kualitas pelayanan di Playground Kidszone Maspion Square dapat meningkat serta memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi pengunjung

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 10, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



5. DAFTAR PUSTAKA

Aspers, P., & Corte, U. (2019). What is qualitative research? Qualitative Sociology, 42(2), 139–160.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Hastuti, S., & Timming, F. (2021). Pengaruh komunikasi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di sektor jasa. Jurnal Ilmu Komunikasi, 19(2), 112–125.

Jane Richie dalam Moleong, L. J. (2012). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya. Kusuma, D. A., & Rahmawati, S. (2025). Komunikasi verbal dalam pelayanan publik: Analisis kejelasan pesan dan kepuasan pelanggan. Jurnal Komunikasi dan Masyarakat, 7(1), 33–45.

Levitt, H. M. (2021). Qualitative methods in psychology: Advances, innovations, and best practices. American Psychologist, 76(3), 414–426.

Mashlahat, I. (2020). Pengaruh komunikasi verbal terhadap kepuasan pelanggan pada layanan publik. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 4(1), 21–30.

Mulyana, D. (2013). Ilmu komunikasi: Suatu pengantar. PT Remaja Rosdakarya. Sunway Putra Hotel. (2021). The impact of staff verbal communication on guest trust in service quality. Journal of Hospitality Service Management, 5(2), 88–99.

Williams, D. (1995). Naturalistic inquiry in qualitative research. Longman Publishing.

Yin, R. K. (2002). Case study research: Design and methods. SAGE Publications.

Yulianty, P. D., & Jufri, A. (2020). Pendekatan kualitatif dalam penelitian komunikasi: Analisis makna dan pengalaman sosial. Jurnal Penelitian Sosial Humaniora, 9(2), 45–53

*Corresponding author
E-mail addresses: theresshara@gmail.com