

## ABSTRAK

Kepuasan jamaah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *customer experience*, dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan jamaah Haji pada PT. Rihlah Multazam Al Mubaroqah. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada jamaah Haji pada PT. Rihlah Multazam Al Mubaroqah. Populasi dan sampel jenuh dalam penelitian ini adalah sebanyak 65 jamaah. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, *customer experience*, dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. Secara simultan kualitas pelayanan, *customer experience*, dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan jamaah pada PT. Rihlah Multazam Al Mubaroqah 81,9% terhadap kepuasan jamaah sedangkan sisanya sebesar 18,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Customer Experience*, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Jamaah Haji**