

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Idrus, S., & MM, M. A. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Arti kata strategi - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Accessed February 4, 2024. <https://kbbi.web.id/strategi>
- 4 Arti Kata Pelayanan di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Accessed August 3, 2023. <https://kbbi.lektur.id/pelayanan>
- Barlian E. *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. doi:10.31227/OSF.IO/AUCJD
- Bila Bukan Ahlinya yang Mengurus, Tunggulah saat Kehancuran! Accessed August 4, 2023. <https://www.ngopibareng.id/read/bila-bukan-ahlinya-yang-mengurus-tunggulah-saat-kehancuran>
- Bilson, Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001, hal. 172
- Ciri Ciri Pelayanan Prima Yang Baik Adalah | Ciri Ciri Kualitas Pelayanan Yang Baik. Accessed January 3, 2023. <https://creatormedia.my.id/ciri-ciri-pelayanan-yang-baik/>
- Data PPIU (2294). Accessed December 3, 2023. <https://umrahcerdas.kemenag.go.id/home/travel>
- Departemen Agama RI Bimbingan Manasik Haji, (Jakarta: 2003), h. 3
- Ekonomi DJ, Sosial I. Pengukuran Kualitas Pelayanan ( Servqual – Parasuraman ) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas. 2020;(April). doi:10.36636/dialektika.v4i1.285
- Fadli MR. Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*. 2021;21(1):33-54. doi:10.21831/hum.v21i1.38075
- Fiqh Ibadah - Zaenal Abidin - Google Buku. Accessed January 2, 2023. [https://books.google.co.id/books?id=iLDXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=iLDXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Garuda - Garba Rujukan Digital. Accessed January 3, 2023. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/592074>
- Gunawan I. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. PT. Bumi Aksara; 2013.

- Husein Umar. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Raja Grafindo; 2010.
- Jumlah Populasi Muslim Dunia. Accessed January 3, 2023. <https://mediaindonesia.com/infografis/233627/jumlah-populasi-muslim-dunia>
- Kurniati ID, Setiawan R, Rohmani A, et al. *Buku Ajar.*; 2015.
- Marbun BN. *Kamus Manajemen*. Pustaka Sinar Harapan; 2003.
- Murdiansyah dkk. 2019. Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. 10.31602/as.v3i1.1722
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002, hal.17
- Pengertian Umroh, Hukum, dan Syaratnya bagi Umat Muslim. Published online 2022. <https://kumparan.com/berita-terkini/pengertian-umroh-hukum-dan-syaratnya-bagi-umat-muslim-1xy8up81tA9/full>
- Proses Manajemen Stratejik Sumber: *Carpenter, Sanders, Strategic Management: A Dynamic Perspective Concepts and case*, hlm. 35. Published online 2009:8-33.
- Qori I. Analisis implementasi manajemen strategi dalam meningkatkan mutu pendidikan pondok pesantren. *Manag Bus Rev.* 2019;3(2):83-94. doi:10.21067/mbr.v3i2.4605
- Rahardjo M. Metode pengumpulan data penelitian kualitatif. Published online 2011.
- Satori Dajm'an dan Aan, Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta; 2010.
- Servqual; Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan - Website UPT Perpustakaan dan Percetakan. Accessed February 5, 2024. <https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>
- Sinollah S, Masruroh M. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual “Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialekt J Ekon dan Ilmu Sos.* 2019;4(1):45-64. doi:10.36636/dialektika.v4i1.285

Sugiyono D. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan.*; 2013.

7 Travel Umroh di Banjarmasin, Bagus & Terpercaya - parasayu.net. Accessed January 18, 2024. <https://parasayu.net/travel-umroh-di-banjarmasin/>

Web Resmi Bidang PHU Kanwil Kemenag Kalsel. Accessed November 8, 2023. <https://hajikalsel.kemenag.go.id/cetak/466/Bidang-PHU-Rilis-Update-Data-Travel-Penyelenggara-Umrah-dan-Haji-Khusus>