

DAFTAR PUSTAKA

- Aldi, Muhammad. “Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.” *Dakwah dan Ilmu Komunikasi*, 10 Januari 2023. <https://idr.uin-antasari.ac.id/21757/>.
- Amaturta, Asyaffa. “Analisis Keputusan Jamaah Dalam Memilih Jasa Travel Umrah Di PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam.” *Diploma*, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, 2023. <https://repository.uindatokarama.ac.id/id/eprint/2443/>.
- Anthony, Camilleri, Mark. *Strategic Perspectives in Destination Marketing*. IGI Global, 2018.
- Arifin, Gus. *Ensiklopedia Fiqih Haji dan Umrah : Referensi Lengkap Seputar Ibadah di Tanah Suci*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2014.
- Atmadja, Ferry Setyadi. “Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi Di Jakarta Pusat.” *bachelorThesis*, --, 2019. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/48592>.
- Aziz, Abdul dan Kustini. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2007.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. “Hasil Pencarian - KBBI Daring ‘Jemaah.’” Diakses 15 September 2023. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/calon>.
- . “Hasil Pencarian - KBBI Daring ‘Kepuasan.’” Diakses 11 Oktober 2023. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kepuasan>.
- . “Hasil Pencarian - KBBI Daring ‘Pelayanan.’” Diakses 15 September 2023. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>.
- Database Peraturan | JDIH BPK. “Peraturan Menag No. 8 Tahun 2018.” Diakses 11 Juni 2024. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/130668/peraturan-menag-no-8-tahun-2018>.
- Dio Abu Fairus, -. “Kinerja Pt Arrisalah Bina Insani Dalam Memaksimalkan Pelayanan Jamaah Umrah Di Kota Pekanbaru.” *Skripsi*, 2020. <https://repository.uin-suska.ac.id/35537/>.
- Divya. “Implementasi Standar Pelayanan Ibadah Umrah Berdasarkan Peraturan Menteri Agama No 8 Tahun 2018 Pada PT. Jejak Imani berkah Bersama.” *bachelorThesis*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/73081>.
- Ermawati, Tuti, dan Jiwa Sarana. “Determinan Perilaku Konsumsi Pangan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta (Diy) Dan Nusa Tenggara Timur

- (Ntt).” *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan* 25, no. 2 (2017): 69–87. <https://doi.org/10.14203/JEP.25.2.2017.69-87>.
- Fatimah. “Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah Pada PT. Salfany Safanusa.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Antasari, 2020.
- Hafiz, Abdul, Muhammad Faiz Imamuddin, Rasya Ahmad Nizar, dan Iffah Khofifah. “Standardisasi Pelayanan Transportasi Dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah Pada Pt. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat | Hafiz | Jurnal Manajemen Dakwah.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 11, no. 02 (2023). <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jmd/article/view/36592>.
- Hallinan, Mike. *Mission Finance: Your Personal Journey to Financial Freedom. Take the Best Next Step*. Gatekeeper Press, 2021.
- Handayani, Gusfia. “Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Dalam Pelayanan Kementerian Agama Kota Cilegon.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017.
- Harahap, Rodiatul Adawiyah. “Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru.” PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019. <http://repository.uin-suska.ac.id/21573/>.
- Harjadi, Didik, dan Iqbal Arraniri. *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Penerbit Insania, 2021.
- “Hasil Pencarian - Kbbi Vi Daring ‘Pembimbing.’” Diakses 24 Juni 2024. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pembimbing>.
- Hassan, Azizul. *Handbook of Technology Application in Tourism in Asia*. Springer Nature, 2022.
- Hawassy, Ahmad. *Kajian Fikih dalam Bingkai Aswaja*. 1 ed. Jakarta: PT. Naraya Elaborium Optima, 2020.
- Herdiansyah, Haris. *Wawancara Observasi dan Focus Groups*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015.
- Jannah, Nur Roikhatul, dan Husna Ni’matul Ulya. “Kepuasan Pengguna Jasa Pada Kualitas Pelayanan KBIHU Al Mabror Multazam Banyuwangi.” *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research* 3, no. 1 (30 Juni 2023): 176–91. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v3i1.2042>.
- Jaya, Fitria. “Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012.” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 1, no. 11 (2012): 38.
- Johari, dan Johar Arifin. *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Cv. Istana Agency, 2019.
- Kanedi, Indra, Feri Utami, dan Leni Natalia Zulita. “Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu.” *Jurnal Pseudocode* IV, no. 1 (2017): 39.
- Kemenag, SIMPU-, dan Data PPIU (2682). “Data PPIU (2682).” Data PPIU (2682), 2018. <https://umrahcerdas.kemenag.go.id/home/travel>.

- Khanani, Farich, dan Airlangga Bramayudha. "Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah Saat Pandemi Covid-19 Pada Pt Sutra Tour Hidayah Lamongan." *Al-Idaroh: Media Pemikiran Manajemen Dakwah* 2, no. 1 (21 Maret 2022): 22–30. <https://doi.org/10.53888/alidaroh.v2i1.503>.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. 15, global edition ed. Always Learning. Boston Columbus Indianapolis New York San Francisco Amsterdam Cape Town Dubai London Madrid Milan Munich Paris Montréal Toronto Delhi Mexico City São Paulo Sydney Hong Kong Seoul Singapore Taipei Tokyo: Pearson, 2016.
- Kurniawan, Irvan. "Analisa Tingkat Pelayanan Jasa Travel Umrah PT. Arminareka Perdana Terhadap Kepuasan Jemaah (Studi : Di Jl. Lingkar, Kelurahan Bagan Barat, Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir, Riau)." *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Islam* 10, no. 2 (2021): 151.
- Lovelock, Christopher, dan Paul Patterson. *Services Marketing*. Pearson Australia, 2015.
- Lukman Hakim Saifuddin. "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler." Menteri Agama RI, 2018.
- Mansur, Nurul Azizah. "Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Calon Jemaah Haji (Studi Kasus PT. Arminareka Perdana Kota Metro." Undergraduate, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2022. <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/7100/>.
- Matondang, AHD Najib. "Manajemen pelayanan calon jamaah umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidimpuan." Undergraduate, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2023. <https://etd.uinsyahada.ac.id/9432/>.
- Meek, Helen, Richard Meek, Roger Palmer, dan Lynn Parkinson. *CIM Coursebook 07/08 Managing Marketing Performance*. Routledge, 2012.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015.
- Moleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018.
- Nanu, Deden. "Evaluasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Umrah Plus Turki PT Nur Islami Travel Jakarta Utara." Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/50328>.
- Noviardi, Ikhwan, dan Muhammad Syauqi. "Analisis Cash Flow Dana Umrah: Indonesia." *Mubeza* 12, no. 2 (14 September 2022): 18–23. <https://doi.org/10.54604/mbz.v12i2.197>.
- Nuraddina, Annisa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015." Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016.

- Pane, Habib Husni. "Efektivitas Pelayanan Biro Perjalanan Umrah PT. Raudha Rahma Abadi Ciputat, Tangerang Selatan." bachelorThesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/58459>.
- "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji dan Umrah di Buka Kembali pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya) | Kamila | Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan." Diakses 19 Juni 2024. <https://www.jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam/article/view/1708/723#>.
- Perawati, Eka. "Strategi Pelayanan PT. Zakiah Dina Tayyibah terhadap Calon Jemaah Umrah Analisis Etika Bisnis Islam - Repository IAIN PAREPARE." Diakses 10 Juni 2024. <http://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/1962/>.
- Prasetyo, Indra. "Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Umroh Terhadap Pelayanan Prima di PT. Yamasa Tour & Travel Umroh dan Haji Surabaya." *Jurnal Manajemen Bisnis* 3, no. 2 (2020): 2.
- Priadana, M. Sidik, dan Denok Sunarsi. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books, 2021.
- Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah Kepada Jemaah Di PT. At Tayyibah Al Multazam Group Kartasura | Perpustakaan Fakultas Ushuluddin & Dakwah*. Surakarta: Wulan Yogi Pratiwi. Diakses 6 Juni 2024. [//fud.uinsaid.ac.id/akasia/index.php?p=show_detail&id=11857](http://fud.uinsaid.ac.id/akasia/index.php?p=show_detail&id=11857).
- Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI. *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430H/2009M*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011.
- Rahadian, Revi. "Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Umroh Terhadap Pelayanan Prima di PT. Manajemen Mihrab Qolbi Jakarta Selatan." Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016.
- Riandy, M. Dede, Erida, dan Ade Titi Nifita. "Analisis kepuasan dari perspektif tingkat kepentingan layanan jemaah ibadah umrah PT. Attin Tour Travel Jambi." *Jurnal Dinamika Manajemen* 9, no. 3 (2021): 165.
- Rusby, Zulkifli. "Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru." *SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5, no. 1 (Juni 2022). <https://repository.uir.ac.id/17955/>.
- Setiawan, Albi Anggito, Johan. *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Sholahuddin, M., dan Siti Sulaikho. *Fiqh Ibadah*. 1 ed. Jombang: LPPM Universitas KH. A Wahab Hasbullah, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.

———. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Wildayati, Resti, Dindin Solahudin, dan Arif Rahman. “Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.” *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2017): 172.

Zulkifli, Muhammad Arif, dan Zulfadli Hamzah. “Analisis Pelayanan Ibadah Umroh pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh di Kota Pekanbaru.” *Syarikat : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5, no. 1 (t.t.).