

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Subhan, Achmad Firdaus Firdaus, dan Mukhamad Najib. “The Influence of Islamic Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Intention in Reusing The Services in The Implementation of Umrah and Special Hajj Pilgrimage.” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 10, no. 3 (31 Mei 2023): 275–89. <https://doi.org/10.20473/vol10iss20233pp275-289>.
- Amruddin, Ickhsanto Wahyudi, Darwin Damanik, Elidawaty Purba, Muhammad Umar A, Wawan Ruswandi, Wenny Desty Febrian, I. Gede Cahyadi Putra, dan Ida Ayu Nyoman Yuliasuti. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Ariyadi, A., Andi Muhammad Ishak Ismail, dan Syafaruddin Syafaruddin. “Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” *Indonesian Journal of Intellectual Publication* 4, no. 3 (31 Juli 2024): 105–18. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.541>.
- Arsip Dokumen Pedoman Pendaftaran Haji Reguler Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, t.t.
- Dahlan. *Kualitas Pelayanan: Manajemen SDM dan Budaya Organisasi*. Penerbit NEM, 2023.
- Fitria, Fitriatul Islamiyah, dan Fania Mutiara Safitri Fania. “Kajianliteratur: Pengukuran Kinerja Pemandu Haji.” *Sharing: Journal Of Islamic Economics, Management And Business* 2, no. 1 (1 Juni 2023): 130–38. <https://doi.org/10.31004/sharing.v2i1.10434>.
- Hamid, Drs H Noor. “Manajemen Haji Dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci,” t.t.

Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo, 2017.

Hayatunnopus, Baiq Maulidia dan Nurabiah. “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.” *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi* 4, no. 1 (31 Maret 2024): 93–105. <https://doi.org/10.29303/risma.v4i1.992>.

Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, dan Desy Rahmita. “Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah.” *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 3, no. 1 (20 Mei 2019): 1. <https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>.

Hermawan, M.Sc., Dr. Asep. *Penelitian Bisnis - Paragidma Kuantitati*. Grasindo, t.t.

Hilda Sulfa, Rafika, dan Pivit Septiary Chandra. “Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.” *Jurnal Administrasi Karya Dharma* volume 2 nomor 2 (September 2023): 81–89.

Jabnoun, Naceur. “Development of Hajqual: A Marketing Research Tool to Measure Hajj Service Quality.” *J. for International Business and Entrepreneurship Development* 1, no. 1 (2003): 22. <https://doi.org/10.1504/JIBED.2003.007804>.

Jarab, Japeri. *Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Keagamaan*. Mafy Media Literasi Indonesia, 2023.

Jauhari, Ikhlas, Nurul Umi Ati, dan Retno Wulan Sekarsari. “Evaluasi Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Di Kementerian Agama Kabupaten Malang” 18, no. 2 (2024): 81–82.

M.A, Ahmad Sarwat, Lc. *Ensiklopedia Fikih Indonesia: Haji & Umrah*. Gramedia Pustaka Utama, 2019.

- M.Eng.Sc, I. Dewa Gede Soni Aryawan ATD. *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- M.M, Dr Hj R. Dewi Pertiwi, S. E., dan Deepublish. *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*. Deepublish, 2021.
- M.Pd, Dr Hj Mu'ah, SE , MM dan Dr H. Masram, SE , MM. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Zifatama Jawara, 2021.
- M.Si, Dr Benny Osta Nababan, S. Pi, Dr Yesi Dewita Sari M.Si S. Pi, Mujito M.M SE, Wawan Hari Subagyo M.M S. TP, dan Dr Muhlis M.M S. PT. *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*. Selat Media, 2023.
- M.Si, Dr Kiki Farida Ferine, S. E., dan Juniarti M.M S. E. *Pelayanan SDM*. Selat Media, 2022.
- Noor, Muhammad. "Haji dan Umrah." *Jurnal Humaniora dan Teknologi* 4 (Oktober 2018): 1.
- PMA Nomor 13 Tahun 2021 - Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.pdf, t.t.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Press, 2011.
- Rezki, Miftahur, dan Heni Suparti. "Kualitas Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Tanjung Tabalong" Volume 6 nomor 2 (t.t.): 1875–89. [Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB).
- Roza, Ilham Karuna. "Evaluasi Pelayanan Pendaftaran Administrasi dan Dokumen Jemaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanggamus Provinsi Lampung Tahun 2020," 2022.

- S, Waway Qodratulloh. *Panduan Haji & Umrah untuk Wanita*. Ilmu Cemerlang Group, 2019.
- S.Ag.,M.Pd.I, Iwan Hermawan. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran, 2019.
- Saleh, Sirajuddin, S Pd, dan M Pd. “Analisis Data Kualitatif,” t.t.
- Sanurdi. *Kualitas Pelayanan Islam & Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik*. Sanabil, 2021.
- Sembiring, Haryanto; Helena Ras Ulina. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- SOP Pendaftaran Jemaah Haji Reguler 2024.Docx, T.T.
- SOP Pembatalan Jemaah Haji Reguler 2024.Docx, T.T.
- SOP Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler 2024.docx, t.t.
- Sugiyanto, Eviatiwi Kusumaningtyas, dan Fera Kurniasari. “Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang).” *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 3, no. 2 (29 Oktober 2020): 112–25. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>.
- Sunardi, dan Sri Handayani. “Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia.” *Islaminomic Jurnal, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, t.t., 87–89. file:///C:/Users/User/Downloads/267913-kualitas-pelayanan-dalam-islam-dan-keper-41ecafad.pdf.
- Surya Prayogi, Habieb. “Strategi Komunikasi Interpersonal Frontliner Dalam Melayani Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota

- Madiun.” *Jurnal Sosial Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 23, no. 2 (17 November 2022): 8–13. <https://doi.org/10.33319/sos.v23i2.116>.
- Taufik. *Pengendalian Kualitas Produk Perlengkapan Kamar Mandi (Sanitary Aseesories) Menggunakan Metode Dmaic*. Pascal Books, 2022.
- Veronica, Deka. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salon Dewi DI Kota Jambi).” *Jurnal Development*, t.t., 55–109.
- Wildayati, Resti. “Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.” *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (26 Juni 2019): 165–82. <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>.
- Yasin, Achmad. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pt Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 3, no. 2 (21 Agustus 2017). <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.98>.
- Yuniarti, Puji, Wiwin Wianti, Ratih Setyo Rini, dan Zahra. *Metode Penelitian Sosial*. Penerbit NEM, 2023.
- Yusni, Muhammad Ali. “Studi tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda.” *eJournal Ilmu Pemerintahan* 3 nomor 1 (2015): 318–32.