

DAFTAR PUSTAKA

- Allistyana, Rachim. "Mempersiapkan Diri Untuk Mengalami Penurunan Fungsi Sosial Psikologis Di Usia Lanjut." Dapen telkom, 2020. <https://www.dapentelkom.co.id/mempersiapkan-diri-untuk-mengalami-penurunan-fungsi-sosial-psikologis-di-usia-lanjut>.
- Asad, Fahrhadul aniq. "Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT Risalah Tour & Travel Jakarta." *Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2023.
- Asad, Farhadul Aniq. "Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT Risalah Tour & Travel." *Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2023.
- Ash-Shiddieqy, Hasbi. *Pedoman Ibadah Haji Dan Umrah*. Jakarta: Bulan Bintang, 1995.
- Cimen, Sabri, Faiz Albar Nasution, and Mokhammad Samsul Arif. "Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umroh Pt. Madinah Al-Munawaroh Way Halim Bandar Lampung." *Electoral Governance Jurnal Tata Kelola Pemilu Indonesia* 12, no. 2 (2020): 6. <https://talenta.usu.ac.id/politeia/article/view/3955>.
- Denzil, Norman K., and Yvonna Lincoln. *The Sage Handbook of Qualitative Research Third Edition*. Edited by Norman K. Denzil and Lincoln Yvonna S. london ECIT ISP: SAGE Publications, 2018.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Pedoman Manasik Haji Dan Umrah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, 2009.
- Eri, Berlin. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. padang: sukabina, 2016.
- Fitria, Eni, and Ridha Muhammad Rosyid. "Strategi Perencanaan PAada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia DI PPIU Aman Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020." *Jurnal Manajemen Dakwah Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2022.
- Gumilang, Nanda Akbar. "Apa Itu Observasi? Berikut Pengertian, Ciri, Tujuan, Dan Jenisnya." Gramedia, 2007. <https://www.gramedia.com/literasi/apa-itu-observasi/>.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen*. Edisi kedu. yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2003.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Edisi Revi. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- . *Manajemen: Dasar, Pengertian Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Hawari, Hanif. "Saudi: 2023 Jemaah Umrah Indonesia Capai 1,5 Juta Orang." detik.com, 2023. <https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/d->

7314158/saudi-2023-jemaah-umrah-indonesia-capai-1-5-juta-orang.

Ikhsan, Muhammad Taufik Nur, and Juhdi Amin. "Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Lansia Di Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2023." *Jurnal Manajemen Dakwah* 01 (2023): 121–42.

Indonesia. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah." Sekretariat Negara, 2019. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/117476/uu-no-8-tahun-2019>.

Jones, and George. *Essentials Of Contemporary Manajement*,. Second Edi. New York: McGraw-Hill, 2015.

Karundeng, Meijina Exreana, Lucky F Tamengkel, and Aneke Y Punuindoong. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih." *Productivity* vol 2, no, no. Kualitas pelayanan, Kualitas Pelanggan, Benteng Resort Batu Putih (2021): 2723–0112.

Kementerian Agama Republik Indonesia. *Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2021.

Kotler, Philip. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall, 2002.

lay, B Agus. *Manajemen Pelayanan*. Edited by francisra wiwin tety utami. 1st ed. yogyakarta: ANDI (penerbit buku dan majalah rohani), 2006.

Mamik. "Wawancara Adalah: Pengertian, Jenis, Fungsi, Tahap, Dan Tips." Zifatama Publishing, 2015. <https://info.populix.co/articles/wawancara-adalah/>.

Manalu, Sonny. "Mensos Usulkan Batasan Usia Lansia Jadi 65 Tahun | Kementerian Sosial Republik Indonesia." kementerian sosial rebuplik indonesia, 2019. <https://kemensos.go.id/mensos-usulkan-batasan-usia-lansia-jadi-65-tahun>.

Pasya, Rafa Abiyanu, Maulana Rifa'i, and Dewi Noor Azijah. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 2022, no. 12 (2022): 478–83.

Patton, Michael Quinn. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Thousand Oaks:sage: Nachdr, 2010.

Prastika Anindya. "Analisis Program Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Calon Jamaah Usia Lanjut (Study Kasus PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah)." *Institut Agama Islam Negeri (IAIN) METRO*, 1967.

Pudjibudojo, Jatie. *Berbagi Seputar Usia Lanjut*. sidoarjo: zifatama jawara, 2021.

Ramadhani, Rangga. "Hubungan Antara Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota Dengan Karakteristik Sosio Ekonomi." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2019, 13–28.

- Robbins, Stephen, and Coulter Marry. *Management*. Seventh. jakarta: Pretice Hall, 2016.
- Salim, Agus, and Alzuhri. “Aktualisasi Manajemen Organisasi Pada Timang News Dalam Mempertahankan Eksistensi Dan Konsistensi.” *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam* 7, no. 2 (2024): 109–30.
- Samalam, Arthur Anderson, Rondonuwu Dianne O, and Towoliu Robert D. “Peranan Sektor Akomodasi Dalam Upaya Mempromosikan Objek Dan Daya Tarik Wisata.” *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata* 3, no. 1 (2016): 01–113.
- Sidiq, Umar, Al Mujahidin, and M choiri. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang*. Ponorogo: CV Nata Karya, 2019.
- Solihin, Ismail. *Pengantar Manajemen*. Edited by Novietha I Sallama. Jakarta: ERLANGGA, 2009.
- Tamheryaan, abu said loekman, Wahab Tunamaya, and Mike J Rolobessy. “Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Kementerian Agama Provinsi Maluku Lansia Pada Kantor.” *Jurnal Ilmiah Global Education* 5, no. 2 (2024): 858–72.
- Terry, George R. *Principles of Management*. Edited by Inc Richard D. Irwin. Illinois, 1972.
- Terry, George Robert. *Principles of Management*. New York: McGraw-Hill, 2020.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- Wibowati, Januarida. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang.” *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2021): 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.
- Zaenal, Mukarom, and Muhibudin Wijaya Laksana. “Manajemen Pelayanan Publik.” *Manajemen Pelayanan Publik*, 2015.