

DAFTAR PUSTAKA

- Adhilah, Reza Eka. "Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan." 1 Juni 2024.
- Al-Azwi, Nadhifah Mizana, dan Siti Rohmah. "Pengaruh Kompetensi Spiritual terhadap Kedisiplinan Siswa di Lingkungan Sekolah." *IQ (Ilmu Al-qur'an): Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 02 (1970): 189–201. <https://doi.org/10.37542/iq.v2i02.32>.
- Amboy, Mega Sonia, Indrie D. Palandeng, dan Christy N. Rondonuwu. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembelian Produk Sembako pada UD. Kamal." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 12, no. 03 (2024): 412–22.
- Andriansyah dan Buhairi. "Service Quality Strategy On Tourist Satisfaction : The Case of Gili Iyang." *Proceeding International Conference on Economy, Management, and Business (Volume 1, 2023)* 1, no. 1 (2023): 416–33.
- Anuraga, Gangga, Artanti Indrasetianingsih, dan Muhammad Athoillah. "Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software R." *BUDIMAS : JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT* 3, no. 2 (2021): 327–34. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/JAIM/article/view/2412>.
- Arsi, Andi. "Langkah-Langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS." *Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss* 1 (2021).
- Ayunda Pratiwi, Reza. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PAKET TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH IBADAH UMROH DI PT. CAHAYA SUKSES MANDIRI WISATA TANJUNG MORAWA." Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara, 2022.
- Bachmid, Sofyan. "Dimensi Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi - Sofyan Bachmid." 2023.
- CHRISTIE, PRIHATINI SARIDEWI KLAU. "ANALISIS PENGARUH RESPONSIVENESS, RELIABILITY DAN PRICE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PELABUHAN DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS II TANJUNG INTAN CILACAP." *SKRIPSI*, 2021. <http://repository.unimar-amni.ac.id/3807/>.
- Fahmadin, Choirunisa Nur. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PT. ZHAFIRAH MITRA MADINA YOGYAKARTA." PhD Thesis, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA, 2023.

- Fahtira, Virdha Noor. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)." PhD Thesis, IAIN BENGKULU, 2020.
- Faisal, Sanapiah. *FORMAT-FORMAT PENELITIAN SOSIAL*. 1989 ed. PT. RajaGrafindo Persada, 2005.
- Firmansyah, Mochhamad Alfian, Maheni Ika Sari SE, Wahyu Eko Setianingsih MM, dan MM SE. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT MITRA MEDIKA BONDOWOSO MENGGUNAKAN MOTODE SERVQUAL*. t.t.
- Forester, Brayen Jodi, Amna Idris Abdallah Khater, Muhammad Win Afgani, dan Muhammad Isnaini. "Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas." *EDU SOCIETY: JURNAL PENDIDIKAN, ILMU SOSIAL DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT* 4, no. 3 (2024): 1812–20.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. 2018.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, dan Muhammad Fahmi. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3, no. 2 (2020): 171–80. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>.
- Hamid, Rismawati, Djoko Lesmana Radji, dan Yulinda L. Ismail. "Pengaruh empathy dan responsiveness terhadap minat kunjungan ulang pelanggan." *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis* 13, no. 1 (2020): 27–38.
- Hasan, Hasfat, Antonius Boham, dan Anita Runtuwene. "MANAJEMEN KOLEKSI DEPOSIT DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA TIDORE KEPULAUAN." *ACTA DIURNA KOMUNIKASI* 1, no. 3 (2019).
- Hasanah, Uswatun. *KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP TRAVEL AULIA*. t.t.
- Hidayat, Anwar. "Hipotesis Penelitian." *Statistikian*, t.t.
- "Hubungan Komunikasi Interpersonal Tour Leader dengan Kepuasan Jamaah Haji Khusus Ujas Tour Tahun 2024." *1 Agustus 2024*, t.t.
- Ilmy, Rizky Maidan, Deni Kamaludin Yusup, Dudang Gojali, dan Neneng Hartati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna*. 2020.
- Irwana, A. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA Tbk. DI MAKASSAR*. t.t.
- Jamilatunniswa, Emil, Asep Iwan Setiawan, Muhammad Idham Kurniawan, dan Khoirizi H. Dasir. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah." *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 3, no. 1 (2024): 57–76.

- Kamalina, Siti, dan Indriati Sumarni. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat dari Aspek Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen pada Intan Tour dan Travel Tanjung." *JAPB* 4, no. 1 (2021): 612–23.
<https://www.jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/432>.
- Kamil, Hajjul. *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RSUDZA BANDA ACEH*. no. 1 (t.t.).
- Karisma, Nadia Gita, Aprillia Divi Yustita, dan Randhi Nanang Darmawan. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI ANAK USAHA PT. PRATAMA WISATA LINTASNUSA JALANKEBROMO." *Jurnal Ilmiah Hospitality* 13, no. 1 (2024): 1–10.
- Lestari, Fitriani Indah, dan Yulizar Kasih. "Pengaruh Bukti Fisik dan Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah BSB Capem Sako Kenten." *MDP Student Conference* 4 (2025): 698–704.
- Lutfi, Llaili. "Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kehandalan, Dan Jaminan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa (Studi pada KP JNE Mojoagung)." PhD Thesis, STIE PGRI Dewantara, 2020.
<http://repository.itebisdewantara.ac.id/1213/3/BAB%20I.pdf>.
- Mahendra, Mahendra, Ida Nyoman Tri Darma Putra, dan I. Ketut Bagiastra. "PENGARUH BUKTI FISIK (TANGIBLE) DAN DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DESA WISATA DUSUN SADE KABUPATEN LOMBOK TENGAH." *Journal Of Responsible Tourism* 3, no. 3 (2024): 1213–22.
- Maulana, Miki, dan Mumuh Mulyana. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan Studi Kasus Pada Hotel Mirah Bogor*. 2013.
- MEMAHAMI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA*. t.t.
- MEMAHAMI UJI MULTIKOLINEARITAS DALAM MODEL REGRESI*. t.t.
- M.Pd, Edi Harapan, Dr, dan Syarwani Ahmad Drs Dr, MM. *Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*. PT. RajaGrafindo Persada - Rajawali Pers, 2022.
- Muhidin, Muhidin, dan Tiar Lina Situngkir. "Pengaruh Rasio Profitabilitas Terhadap Harga Saham Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2015 - 2021." *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management* 3, no. 1 (2023): 15–27.
<https://doi.org/10.47467/manageria.v3i1.2093>.
- Nanggong, Ardiwansyah. "Pengalaman dan Religiusitas terhadap Kepuasan Wisatawan: Studi Kasus Haji Umrah | Nanggong | Jurnal Pariwisata, Perhotelan dan Rekreasi Indonesia." 2 Oktober 2022.

- National University of Singapore, Singapore, Hee-Woong Kim, Yunjie Xu, National University of Singapore, Singapore, Joon Koh, dan Samsung Electronics. "A Comparison of Online Trust Building Factors between Potential Customers and Repeat Customers." *Journal of the Association for Information Systems* 5, no. 10 (2004): 392–420. <https://doi.org/10.17705/1jais.00056>.
- Nazaruddin, Nasrun, Rahmat Hidayat, dan Ricco Andreas. "ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DAN PELAYANAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS DAYA SAING BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMROH PROSPEKTIF EKONOMI SYARI'AH (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah)." *Nizham Journal of Islamic Studies* 8, no. 01 (2020): 95–112. <https://doi.org/10.32332/nizham.v8i01.2090>.
- Ningsih, Diarti Andra, dan Lusiana Fadillah. "Efektivitas pembelajaran di luar kelas dalam pembentukan sikap percaya diri peserta didik pada mata pelajaran IPA di kelas V SDN 190 Cenning." *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Keguruan* 4, no. 2 (2019): 1–12.
- Novia, Mirna Ayu, Baharuddin Semmaila, dan Imaduddin Imaduddin. "Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Tata Kelola* 11, no. 2 (2024): 111–22.
- Nuraddina, Annisa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015." B.S. thesis, FAKULTAS ILMU DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF ..., 2015.
- Pitoy, Chinvia D., Johny Re Tampi, dan Aneke Y. Punuindoong. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado." *Productivity* 2, no. 1 (2021): 1–5.
- Pramita, Erta. "Analisis Sistem Pelayanan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah (Studi Kasus PT. Nur Hamdalah Travel) | Jurnal Manajemen Dakwah."
- Prasetyo, Guntur Eko. "Hubungan kualitas layanan dan citra (image) sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar." PhD Thesis, IAIN Kediri, 2023.
- Pratama, Angga. "Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia DC Ciputat." *Jurnal Disrupsi Bisnis* 3, no. 2 (2020): 146–58.
- ResearchGate. "Definisi Operasional Variabel Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan..."
- SARMA, HASIBUAN. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAKET IBADAH UMRAH REGULER TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH PADA TRAVEL PT. ZAM-ZAM WISATA ISLAMII." *EL-MAL: JURNAL KAJIAN EKONOMI & BISNIS ISLAM Yurpedumenu: Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor* 5, no. 8 (2024).
- Sidik, Mahdi Handayani. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JEMAAH UMROH (STUDI PADA PT. CAHAYA IMANI TOUR & TRAVEL) SLEMAN YOGYAKARTA 2019." PhD Thesis, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA, 2019.

“Surat Al-Baqarah Ayat 197: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online.”

Surayya, Fitriani. “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru | Lubis | SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri.” 2 Desember 2019.

Triasmoko, Denny, Moch Djudi Mukzam, dan Gunawan Eko Nurtjahjono. *Pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan (Penelitian pada karyawan PT Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Kediri)*. Vol. 12. Brawijaya University, 2014.

“Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. pasal 1 ayat.”

Veronica, Deka. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN:(STUDI PADA SALON DEWI DI KOTA JAMBI).” *Journal Development* 5, no. 1 (2017): 55–69.

“View of PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DILIHAT DARI ASPEK TANGIBLES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA INTAN TOUR DAN TRAVEL TANJUNG.”
<https://www.jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/432/358>.

“View of STRATEGI PEMASARAN UMRAH PADA PT. SINAI TOUR & TRAVEL DALAM MENINGKATKAN MINAT JAMAAH BUKITTINGGI.”

“View of Tutorial uji normalitas dan uji homogenitas dengan menggunakan aplikasi SPSS.”

Winata, Reihan Arya, dan Muhammad Irwan Padli Nasution. “Peran Komunikasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bandar Sumatra Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 18 (2023): 635–42.

Wulandari, Catur, dan David Efendi. “Pengaruh profitabilitas terhadap nilai perusahaan dengan corporate social responsibility sebagai variabel moderasi.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)* 11, no. 6 (2022).