

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rifai. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Suka Press, 2021. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/42716/>.
- Agustin, Tia Muta'alimah, dan Kurnia Muhajarah. "Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah." *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7, no. 01 (31 Januari 2024). <https://doi.org/10.30868/im.v7i01.6131>.
- Arifin, Johari. *Tuntunan Umrah: Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah Saw*. Yogyakarta: CV Istana Agency, 2019.
- Aswardi. "Berhaji dan Lansia." Ayo Sehat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023. <https://ayosehat.kemkes.go.id/berhaji-dan-lansia>.
- Caesarina, Hanny Maria, Achmad Zabir Djaenudin, dan Abdul Aziz. "Pendampingan Penyusunan Rencana Induk Kawasan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Sebagai Upaya Pemenuhan Standar Kawasan." *Dedikasi: Jurnal Pengabdian Pendidikan Dan Teknologi Masyarakat* 2, no. 1 (27 Januari 2024): 80–87. <https://doi.org/10.31004/dedikasi.v2i1.45>.
- Creswell, John W. *Educational research: planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Sixth edition. Saddle River, New Jersey: Pearson, 2019.
- Denzin, Norman K., dan Yvonna S. Lincoln, ed. *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Fifth edition. Los Angeles London New Delhi Singapore Washington DC Melbourne: SAGE, 2018.
- Elliott, Jane. *Using Narrative in Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches*. London ; Thousand Oaks: SAGE, 2005.
- Elvera, dan Yesita Astarina. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021. <https://books.google.co.id/books?id=p2rDEAAAQBAJ>.
- Fahham, Achmad Muchaddam. "Urgensi Layanan Haji Ramah Lansia." *Info Singkat* 17, no. 12 (Juni 2023). https://berkas.dpr.go.id/pusaka/files/info_singkat/Info%20Singkat-XV-12-II-P3DI-Juni-2023-1947.pdf.
- Fauziah, Nur Alfi. "Implementasi Pelayanan Bagi Jamaah Lansia Di Kementerian Agama Kota Bekasi." Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65322/1/NUR%20ALFI%20FAUZIAH-FDK.pdf>.

- Firdaus, Hafida, Abd Aziz, dan Abd Ghafur. "Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo." *Iltizam Journal of Shariah Economic Research* 7, no. 1 (Juni 2023).
- Ghazali, Imam al-. *Rahasia Haji & Umrah: Mengungkap Hikmah Tersembunyi di Balik Setiap Tahapan Ibadah Umrah dan Haji*. Jakarta Selatan: Turos Pustaka, 2017.
- Hadriani, Yessy Dessy Arna, Gina Aulia, Delima Engga Maretha, Dismo Katiandagho, Agus Rokot, Safrudin, Mustapa Bidjuni, dan Jane A. Kolompoy. *Bunga Rampai Metodologi Penelitian*. Cilacap: Media Pustaka Indo, 2024. <https://books.google.co.id/books?id=6ND8EAAAQBAJ>.
- Harahap, Nursapia. *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal ashri Publishing, 2020.
- Hendriana, Tengku Ine, Rini Werdiningsih, Ladiatno Samsara, Lelo Sintani, Adhityo Nugraha Barsei, Indah Sulistiani, Djoko Walujo, Nova Yulanda Putri, Rahmat Husein Andri Ansyah, dan Fatma Sarie. *Manajemen Pelayanan Publik*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2020. <https://theses.uinsgd.ac.id/31676/1/Metodologi%20Penelitian.pdf>.
- Hoffman, K. Douglas, ed. *Services Marketing: Concepts, Strategies and Cases*. London: South-Western Cengage Learning, 2011.
- Ikhsan, M. Kamarul. "Manajemen Pelayanan Jamaah calon Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2018." Skripsi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2019. <https://idr.uin-antasari.ac.id/12184/>.
- Ikhsan, Muhammad Taufik Nur. "Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Lansia Di Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2023." Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2023.
- Jumadi, Abbas, Hidayatur, dan St Aminah Abusaman. *Ibadah Haji: Proses Perjalanan, Pelaksanaan dan Keutamaan Tempat & Ritual*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2022.
- Kaendung, Evander, Fanley Pangemanan, dan Gustaf Undap. "Implementasi Kebijakan Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kota Manado." *Jurnal Governance* 1, no. 2 (2021).
- Kementerian Agama. *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 1-10*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019.

- Lasiyono, Untung, dan Wira Yudha Alam. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sumedang: Mega Press Nusantara, 2024.
- Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik*. Bandung: CV Indra Praha, 2014. <https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edition 3. Los Angeles London New Delhi Singapore Washington DC: Sage, 2014.
- Munir, A. S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cet. 1. Jakarta: Bumi Aksara, 1992.
- Mursyidah, Lailul, dan Ilmi Usrotin Choiriyah. *Buku Ajar Berpikir Analisis Melalui Fluida*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020.
- Natasha Mack, Cynthia Woodson, Kathleen M. Macqueen, Greg Guest, dan Emily Namey. *Qualitative Research Methods: A Data Collector's Field Guide*. North Carolina: Family Health International, 2005.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Nurkholifah, Dina, Ilham Fahmi, dan Muhamad Faizin. "Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia Di Kabupaten Karawang." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 3 (3 Agustus 2023): 8207–15. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i3.3123>.
- Patton, Michael Quinn. *Qualitative Research & Evaluation Methods*. 3. ed., [Nachdr.]. Thousand Oaks: Sage, 2010.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011. <https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/>.
- Resti, Fitri Pratiwi, Supardi Mursalim, dan Idwal B. "Analisis Kebijakan Kementerian Agama kota Bengkulu terhadap Prioritas Jamaah Haji Lansia : Analisis Kebijakan Kementerian Agama kota Bengkulu terhadap Prioritas Jamaah Haji Lansia." *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)* 5, no. 2 (2022): 265–74. <https://doi.org/10.36085/jamekis.v5i2.3521>.
- Saat, Sulaiman, dan Sitti Mania. *Pengantar Metodologi Penelitian: Panduan bagi Peneliti Pemula*. Disunting oleh Muzakkir Muzakkir. Gowa: Pusaka Almaida, 2020. <https://repository.uin-alauddin.ac.id/17954/>.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia, 2021.

- Santika, Erlina F. “Kelompok Usia 65-74 Tahun Mendominasi Jemaah Haji Lansia Indonesia 2023.” databoks, Mei 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/19/kelompok-usia-65-74-tahun-mendominasi-jemaah-haji-lansia-indonesia-2023>.
- Sari, Hellen Oktarina. “Manajemen Pelayanan Pada Lanjut Usia Di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/10396/>.
- Sarie, Fatma, I. Nyoman Tri Sutaguna, I. Putu Suiraoaka, Darwin Damanik, Gusnita, Rahmahidayati Sari, Ayu Rahma Nengsi, Fadli Agus Triansyah, dan Talitha Wenifrida Massenga. *Metodologi Penelitian*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- Sarosa, Samiaji. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT Kanisius, 2021.
- Sarwat, Ahmad. *Ensiklopedia Fikih Indonesia: Haji & Umrah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019.
- Setiawan, Johan, dan Albi Anggito. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Setijaningrum, Erna. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo, 2009. https://repository.unair.ac.id/97696/7/22A_Inovasi%20Pelayanan%20Publik_OK.pdf.
- St. Khadijah, St Khadijah. “Manajemen Pelayanan Publik Di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2021. <https://idr.uin-antasari.ac.id/17736/>.
- Sulila, Ismet. *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- W, Pipit Festy. *Lanjut Usia Perspektif dan Masalah*. Surabaya: UMSurabaya Publishing, 2018.
- Wirtz, Jochen, ed. *Services Marketing: Global Edition*. 7. Auflage. Harlow: Pearson Education, Limited, 2011.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Seventh edition. New York, NY: McGraw-Hill Education, 2017.