

DAFTAR PUSTAKA

- Affandy, Shofyan. "Impementasi Analisis SWOT (Strenght, Weakness, Opportunity, Threat) Pada Organisasi Dakwah." *INTELEKSIA - Jurnal Pengembangan Ilmu Dakwah* 4, no. 1 (2022): 179–94.
<https://doi.org/10.55372/inteleksiajpid.v4i1.241>.
- Ågerfalk. "Pengertian Kualitas Kualitas Pelayanan." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2019, 8–29.
- Aprileny, Imelda, Windha Trisetia Wati, and Jayanti Apri Emarawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 17, no. 02 (2020): 39–47.
<https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330>.
- Apriliana, Apriliana, and Sukaris Sukaris. "Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara." *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 498–504.
<https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>.
- Barat, Adya Atep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Edited by L Rayendra Toruan. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003.
- Bryson, and John M. *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2001.
- Budio, Sesra. "Strategi Manajemen Sekolah." *Jurnal Menata*, 2019, 58.
- Chandra, Teddy, Stefani Chandra, and Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. Edited by Gunawan Indra Cakti. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Malang: CV IRDH, 2020.
- David, Fred R. *Konsep Manajemen Strategi*. Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Fatimah. "Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah Pada PT. Salfany Safanusa." Banjarmasin, 2020.
- Fay, Daniel Lenox. "Dimensi Kualitas Pelayanan." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2017, 8–37.
- Fitri Anggreani, Tuti. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SWOT: STRATEGI PENGEMBANGAN SDM, STRATEGI BISNIS, DAN STRATEGI MSDM (SUATU KAJIAN STUDI LITERATUR MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 5 (2021): 623.

- Freedman, Lawrence. *Strategy*. Oxford: Oxford University Press, 2015.
- Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, and 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 (2019): 1. <https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>.
- Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT. Gramedia, 2005.
- Irawan, Handi. "10 Prinsip Kepuasan Pelanggan," 57–56. Jakarta: Gramedia, 2002.
- Islami, Dipo khairul. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pt. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat." *Skripsi*. Jakarta, 2014. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/27128/1/DIPO_KHAIRUL_ISLAMI-FDK.pdf.
- J, Salusu. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, 2003.
- Jiwantara, Kusmara, Agung Sutrisno, and Johan S C Neyland. "Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara." *Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado* 1, no. 1 (2019): 1–11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/poros/article/view/2396>.
- "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)." Accessed September 18, 2024. <https://kbbi.web.id/menghambat>.
- Kartono, Ahmad. *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji*. Jakarta: Pustaka Cendikia Muda, 2018.
- Kono, Yefri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bestdrip Coffe and Resto Jakarta Selatan." Jakarta Selatan, 2023.
- Kurniasih, Dedeh. *Kepuasan Konsumen, Studi Terhadap Word of Mouth, Kualitas Layanan Dan Citra Merek*. Edited by Achmad Rozi. Banten, 2021.
- Kurniawati, Weni. "PROSES MANAJEMEN STRATEGI." *Jurnal An-Nur: Kajian Pendidikan Dan Ilmu Keislaman* 9 (2023): 3–7.
- Kurniawati, Y, N Widowati, and Maesaroh. "Kualitas Pelayanan Perijinan Reklame Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang." *Journal Undip*, 2015, 1–10.
- Kuswoyo, Chandra, and Rully Arlan Tjahyadi. "Dimensi-Dimensi Kualitas

- Layanan: Pengujian Model Kualitas Layanan Dari Perspektif Europa.” *Jurnal Manajemen Maranatha* 17, no. 1 (2017): 71.
<https://doi.org/10.28932/jmm.v17i1.413>.
- Mardawani. “Praktis Penelitian Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif,” 57. Deepublish, 2020.
- Mashuri, and Dwi Nurjannah. “Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing.” *Jurnal Perbankan Syariah* 1 (2020): 99.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Edited by Lutfiah. Bandung: Media Sahabat Cendekia, n.d.
- Ortega, Herwidi Yatmo, and Juhdi Amin. “Strategi Pelayanan Ibadah Umrah Terhadap Jemaah Disabilitas.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 1 (2023): 33–46. <https://doi.org/10.22515/jmd.v1i1.7520>.
- Paul, Justin. “Service Marketing,” 13. New Delhi: Anand Book, 2011.
- Robyardi, Erfan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang.” *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 14, no. 1 (2017): 102–12.
- Ruslana, Nanang, Ari Arisman, and Fuad Hilmi. “Peran Pesantren Dalam Pembangunan Sumber Daya Manusia.” *Journal Of Society and Development* 2 (2022). [http://repositori.unsil.ac.id/11447/1/149-Article Text-247-1-10-20230703-2023.pdf](http://repositori.unsil.ac.id/11447/1/149-Article%20Text-247-1-10-20230703-2023.pdf).
- Sasongko, Agung Hari. “The Stages of Strategic Management.” *Binus University*, 2021. https://binus.ac.id/entrepreneur/2021/07/14/the-stages-of-strategic-management/?utm_source=chatgpt.com.
- Sobirin, Sobirin, Uti Supriyatna, and Afrig Afrig. “Standar Pelayanan Haji Dan Umroh Di PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour) Kantor Cabang Kota Bogor.” *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I* 9, no. 3 (2022): 745–68.
<https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i3.26210>.
- Soewadji, Jusuf. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Citra, 2011.
- Tohirin. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konseling*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2016.
- Ukens, Lorraine L. “Training, Tools, Tips, & Techniques 101 Ways To Improve Customer Service.” edited by Pfeffer, 167. San Francisco, 2007.

Ully, Mawaddah. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT.Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan." Banjarmasin, 2019. <https://idr.uin-antasari.ac.id/11342/>.