

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Dinni, Setyaningsih Sri Utami, Kushariyadi Kushariyadi, Degdo Suprayitno, dan Kadek Agus Dwiwijaya. *Pengantar Manajemen : Teori komprehensif pada era revolusi industri 4.0 menuju era society 5.0*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Al-Faifi, Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya. *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, t.t.
- A.S', Munir. *"Manajemen Pelayanan Umum Indonesia."* Bandung: Alfabeta, 2005.
- Creswell, John W. *Educational research: planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*, Sixth edition. Saddle River, New Jersey: Pearson, 2019.
- Denzin (ed), Norman K., dan Yvonna S. Lincoln. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. California: SAGE, 2005.
- Elvera, dan Yesita Astarina, *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021.
- Fitriani, Lili Karmela, dan Dikdik Harjadi. *Pengantar Manajemen*. Cirebon: PT Arr Rad Pratama, 2025.
- Hadriani. *Bunga Rampai Metodologi penelitian*. Cilacap: Media Pustaka Indo, 2024.
- Hafida Firdaus, Abd Aziz, dan Abd Ghafur. "Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo." *Iltizam Journal of Shariah Economic Research*, 1, 7 Juni 2023, 64.
- Hamid, Noor. *Manajemen Haji Dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*. Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/39850/1/Buku%20Manajemen%20Haji%20dan%20Umroh.pdf>.
- Harahap, Nursapia. "Penelitian Kualitatif." *Dalam Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal ashri Publishing, 2020.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.
- Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2020.
- Ikhsan, Arfa. *Pengantar Manajemen*. Medan: Perdana Mulya sarana, 2011.
- Irmayani, Ni Wayan Dian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sleman: Deepublish, 2022.
- Jane Elliott, *Using Narrative in Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches* London ; Thousand Oaks: SAGE, 2005.
- Joko, Evrina dan Bella Hartati. *Manajemen Marketing dan Kepuasan Pelanggan: Hubungan yang Kuat*. Padang: Takaza Innovatix Labs, 2024. https://books.google.co.id/books?id=OCkzEQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Kiki Farida Ferine, dan Juniarti. *Pelayanan SDM*. Yogyakarta: Selat Media, 2022.
- Lasiyono, Untung dan Wira Yudha Alam, *Metode Penelitian Kualitatif* Sumedang: Mega Press Nusantara, 2024.

- Lubis, Halik. *Tuntunan Lengkap Wajib & Sunnah Haji dan Umrah*. Tangerang Selatan: Ilmu Cemerlang Group, 2019.
- Mack, Natasha. *Qualitative Research Methods: A Data Collector's Field Guide*. North Carolina: Family Health International, 2005.
- Masdar, Sjahrazad, Sulikah Asmorowati, dan Jusuf Irianto. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press, 2009.
- Miftahul Basar, A. *Mengenal Rukun Iman dan Islam*. Jakarta: Guepedia, 2021.
- 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.
- Mujito, Hari Muharam dan Dasmansyah Adyas. *Manajemen Pemasaran: Sebuah Pengantar Untuk Pemula*. Tasikmalaya: Edu Publisher, 2023.
- Nugroho, Dian Ari. *Pengantar Manajemen untuk Organisasi Bisnis, Publik dan Nirlaba*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2017.
- Patton, Michael Quinn. *Qualitative Research & Evaluation Methods*. California: SAGE, 2002.
- Rahmadi. "Pengantar Metodologi Penelitian." Banjarmasin: Antasari Press, 2011. <https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/>.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- S, Alam. *Ekonomi: - Jilid 3*. Jakarta: ESIS, 2007.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia, 2021.
- Sarie, Fatma. *Metodologi Penelitian*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- Sarosa, Samiaji. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT Kanisius, 2021.
- Setiawan, Johan dan Albi Anggito. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak Publisher, 2018.
- Sholikah, Ahmad Mundzir, Nunik Yudaningsih, Amelia Trisavinaningdiah, Tika Ristia Djaya, Nining Purwaningsih, Stefani I. Angmalisang, dkk. *Manajemen Pemasaran: Saat Ini Dan Masa Depan*. Cirebon: Penerbit Insania, 2021.
- Sulaiman Saat dan Sitti Mania, *Pengantar Metodologi Penelitian: Panduan bagi Peneliti Pemula*, ed. oleh Muzakkir Muzakkir Gowa: Pusaka Almaida, 2020.
- Syah, Arman. *Manajemen Pemasaran – Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Widina Bhakti Persada, 2021.
- "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah," t.t.
- Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, Seventh edition*. New York: NY: McGraw-Hill Education, 2017.
- Widyani, Retno, dan Mansyur Pribadi. *Panduan Ibadah Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Deepublish, 2010.
- Wulandari, Agustina. "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung." Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2018.

Yusuf, Wahyudi Ibnu. *Fikih Umrah Menurut Madzhab Imam Syafi'i*. Bogor: Al Azhar Fresh Zone Publishing, 2021.