

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Edi, dan Librita Arifiani. *Panduan Praktis Teknik Penelitian Yang Beretika Konsep, Teknik, Aplikasi Metode Penelitian & Publikasi*. Scopindo Media Pustaka, 2022.
- Ahmad, Muhammad Fachrurrazy, Sawitri Yuli Hartati S, dkk. *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Amelia, Indri. “Manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2024.” Other, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2025. <https://doi.org/10/10/10.%2520LAMPIRAN.pdf>.
- Amri, Zakiatul, Nia Khofifah, Julifah Rosalita, dkk. *Profesionalisme Dalam Pelayanan Ibadah Suci: Praktik, Tantangan, dan Inovasi Biro Haji & Umrah*. Penerbit Lutfi Gilang, 2025.
- Andani, Whike Dwi, dan Lailatus Sa’adah. *Manajemen Administrasi Persuratan Sederhana*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021.
- Dwiyanto, Agus. *Manajemen pelayanan publik: peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press, 2010.
- Estiani, Kartika, Putu Gyzca Pradypta, Andriyani Risma Sanggul, dkk. *Konsep dan Teori Ilmu Kesehatan Masyarakat*. CV Eureka Media Aksara, 2025.
- Fauzi, Minarto. *Dasar-Dasar Usaha Bisnis Perjalanan Khusus Umrah*. Deepublish, 2025.

- Fayol, Henri. *General and Industrial Management*. Martino Publishing ; Pittman Publishing Corp., 2013.
- Febrianti, Trisna Wahyu Endang, Syarif Hidayatullah, dan Aprilia Rachmadian. “Peran Manajemen Pengelolaan Dokumen Pada Penyelenggara Umrah Di Pt. an Nahl Malang.” *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* (Malang) 3, no. 1 (2023): 25–33. <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i1.6435>.
- Febriyanti, Nina. “Manajemen Pelayanan Administrasi Haji pada Masa Endemi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.” *Dakwah dan Ilmu Komunikasi*, 13 Juli 2023. <https://idr.uin-antasari.ac.id/24397/>.
- Ferine, Kiki Farida, dan Juniarti. *Pelayanan SDM*. Selat Media, 2022.
- Fitrah, Muh, dan Luthfiah. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Cv Jejak, 2018.
- Hadipuro, Wijanto. *Teknik Menulis Skripsi, Tesis Dan Artikel Ilmiah*. Penerbit Andi, 2023.
- Helaluddin, dan Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.
- HIMPUH. “Gagal Berangkatkan Belasan Jemaah Umrah, Polisi Tangkap Pemilik Travel di Banjar.” HIMPUH. Diakses 27 Juni 2025. <https://himpuh.or.id/blog/detail/1229/gagal-berangkatkan-belasan-jemaah-umrah-polisi-tangkap-pemilik-travel-di-banjar->.
- Iriawan, Hermanu. *Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan*. Penerbit NEM, 2021.

- Istijanto. *Riset Sumber Daya Manusia*. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Mahulae, David Yanto Daniel. *Pengantar Manajemen*. PT Inovasi Pratama Internasional, 2022.
- Marpudin, Ade. *Strategi Pemasaran Jasa Haji dan Umrah: Sebuah Pendekatan Teoretis, Praktis, dan Empiris*. PT. RajaGrafindo Persada - Rajawali Pers, 2026.
- Maskur, Said. *Praktis Belajar Metodologi Penelitian Bidang Psikologi Pendidikan Dan Ilmu Pendidikan (buku Ajar Mata Kuliah)*. PT. Indragiri Dot Com, 2024.
- Maulani, Giandari, Ika Fitria, Rahmat Husein Andri Ansyah, dkk. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri, 2024.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edition 3. Sage, 2014.
- Pardiansyah, Dedi, dan Wawan Lulus Setiawan. “Akreditasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (Ppiu) Sebagai Bentuk Kepatuhan Terhadap Hukum Positif Dan Perlindungan Konsumen.” *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 4, no. 5 (2025): 5. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v4i5.2665>.
- Rachmawati, Diana Widhi, Khulaifiah, Musni, dkk. *Metodologi Penelitian*. Cendekia Publisher, 2022.
- Rahmini, Rahmini. “Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.” *Dakwah Dan Ilmu Komunikasi*, 18 Januari 2022. <https://idr.uin-antasari.ac.id/19549/>.

- Ridhatullah, Muhammad. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru - IDR UIN Antasari Banjarmasin." *Dakwah Dan Ilmu Komunikasi*, 28 Januari 2026. <https://idr.uin-antasari.ac.id/30605/>.
- Rosmayati, Siti, Arman Maulana, Sofyan Sauri, dan Arman Ujang Cepi. *Pengelolaan Pembelajaran Dalam Proses Pengembangan Sosial Emosional Standar Paud*. Guepedia, t.t.
- Sam'uni, Akhmad. "Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai Tahun 2022." *Dakwah dan Ilmu Komunikasi*, 17 Juli 2023. <https://idr.uin-antasari.ac.id/24374/>.
- Satriadi, Tubel Agusven, Anoesyirwan Moeins, Sjukun, dan Sumardin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cv. Azka Pustaka, 2023.
- Seran, Gotfridus Goris, Riska Adita Syafitri, dan Ginung Pratidina. "Pelayanan Administrasi Kependudukan." *Karimah Tauhid* 3, no. 2 (2024): 1372–79. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11609>.
- Suhardi, Supriyati, Rusdi Rapyayogha, dkk. *Pengantar Ilmu Manajemen (Teori dan Implementasi)*. Sada Kurnia Pustaka, 2022.
- Terry, George R. *Principles of Management*. 7. ed. Richard D. Irwin, 1977.
- Tojiri, Yusuf, Hari Setia Putra, dan Nur Faliza. *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data*. Takaza Innovatix Labs, 2023.
- Wafa, M. Aliyul, Didin Sirojudin, dan Siti Latifatul Maulidiah. *Fiqih*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2023.

Wijaya, Andy Fefta, dan Oscar Radyan Danar. *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Universitas Brawijaya Press, 2014.

Zulkifli, Muhammad Arif, dan Zulfadli Hamzah. “Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru.” *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah (Riau)* 5, no. 1 (2022): 62–71.  
[https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(1\).9887](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9887).