

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Iendy Zelviean. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Ajum, Gemma Galgani, dan Nur Nawaningtyas P. “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Restoran Mutiara Baru Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality).” *Sudo Jurnal Teknik Informatika* 4, no. 4 (2025): 389–403. <https://doi.org/10.56211/sudo.v4i4.1429>.
- Andi Amang, Mulyadi, Septa Diana Nabella. Dan Nurmayunita. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Sumatera Barat: Cv. Azka Pustaka, 2023.
- Apriani, Rika, dan Gunadi Widi Nurcahyo. “Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL).” *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 3 September 2021, 150–55. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.58>.
- Findlay. *Retailing : Critical Concepts. 3,2. Retail Practices and Operations*. New York, NY: Taylor & Francis, 2002.
- Findlay, A. M. *Retailing : Critical Concepts. 3,2. Retail Practices and Operations*. Taylor & Francis, 2002.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo, 2022.
- Hafida, Firdaus, 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 Economics Research.” Diakses 16 April 2026. <https://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/iltizam/article/view/1795>.
- Harahap, Kartini. *Strategi Bisnis Pendekatan Teoritis dalam Merancang Jalan Menuju Keberhasilan*. Sumatera: PT. Media Penerbit Indonesia, 2024.
- Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, dan 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 (Mei 2019): 1–8. <https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>.
- Idha Ayu Kusumaningrum, Edy Chandra, dan Indah Rizki Anugrah. *Evaluasi Pembelajaran*. Sumatera: CV Brimedia Global, 2026.

- Ilham, Fikri, dan Zulhelmi. “Manajemen Pelayanan Prima: Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah (Studi Kasus Multazam Utama Tour).” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 6 (Mei 2024): 588–602.
- Kamila, Nisrina, dan Aditya Wardhana. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya).” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 17, no. 1 (Januari 2023): 1. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i1.1708>.
- Kemenag. “Lebih Setahun Dirawat di RS Saudi, Kemenag Kawal Kepulangan Jemaah Umrah ke Tanah Air.” <https://kemenag.go.id>. Diakses 13 Mei 2025. <https://kemenag.go.id/nasional/lebih-setahun-dirawat-di-rs-saudi-kemenag-kawal-kepulangan-jemaah-umrah-ke-tanah-air-I8BAy>.
- Kurniansah, Rizal, Ardi Surwiyanta, Liliek Budiastuti Wiratmo, Muhammad Heykal, Vera Clara Simanjuntak, Leopoldino Vasco Martins, Endang Sarwiningsih Setyawulan, dkk. *Kode Etik Pariwisata*. Bali: CV. Intelektual Manifes Media, 2024.
- Kusmiyati, Mimin, Elvi Trinovani, Rita Anggorowati, Betty Wargadinata, Moh Syarif Hidayat, Stefany Margareta, Faisal Ikhrum, dkk. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Ilmiah*. PT. Penerbit Qriset Indonesia, 2025.
- Lesari, Ismail Suardi Wekke, dan Sudirman. *Muhammadiyah Papua: Pembelajaran Al-Islam Dan Kemuhammadiyah Berwawasan Kearifan Lokal*. Jawa Barat: Penerbit Adab, 2023.
- Luthfiah, Muh Fitrah &. *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- M. Aliyul Wafa, Didin Sirojudin, dan Siti Latifatul Maulidiah. *Fiqih*. Jawa Timur: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2023.
- Maharani. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umroh Dan Haji Khusus Di Pt. Al-Ansor Madinah Barokah Yogyakarta.” Skripsi, UIN SUNAN KALIJAGA, 2019. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/35235/>.
- 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.
- Muryan, Awaludin, Hari Mantik, dan Fadillah. “Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan | JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma.” Diakses 22 Mei

2026.

<https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jsi/article/view/990>.

Nahdiyana, Qorina. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut." *Dakwah dan Ilmu Komunikasi*, 6 Desember 2022. <https://idr.uin-antasari.ac.id/21755/>.

Nashar. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2020.

Natummila, Uyae. *Efektivitas Sistem Pelayanan Umrah Dalam Meningkatkan Pendaftaran Calon Jemaah Pada Pt. Kartika Utama Kabupaten Bogor*. t.t.

Nyoto, Nyoto, Derry Nugraha, Roni Amaludin, Nanny Mayasari, Tri Irianto Tjendrowasono, dan Ade Suhara. *Metodologi Penelitian Teori Dan Praktik*. Jawa Barat: Penerbit Widina, 2025.

Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49, no. 4 (September 1985): 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>.

Patterson, Paul G., dan Lester W. Johnson. "Disconfirmation of Expectations and the Gap Model of Service Quality: An Integrated Paradigm." *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior* 6 (Maret 2022): 90–99.

Pena, Mileide Morais, Edenise Maria Santos da Silva, Daisy Maria Rizatto Tronchin, dan Marta Maria Melleiro. "The Use of the Quality Model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Health Services." *Revista Da Escola de Enfermagem Da USP* 47 (2013): 1227–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>.

Pertiwi, R. Dewi. *Pemasaran Jasa Pariwisata (dilengkapi Dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)*. Yogyakarta: Deepublish, 2021.

Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, dan Muhammad Shodiq Abdul Khannan. "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan." *OPSI* 12, no. 1 (Juni 2019): 1–11. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.

Rifa'i, Moh, dan Dela Maghfiroh Kamila. "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020)." *HARAMAIN : Jurnal Manajemen Bisnis* 1, no. 01 (Januari 2021): 1–11.

- Salim Al Idrus. *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Jawa Timur: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- Setiawan, Albi Anggito, Johan. *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Setiowati, Ira Nuraeni. “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jema’ah Umrah (Studi Di PT.Rawdha Halal Wisata Purwokerto).” *Skripsi Manajemen Dakwah*, 2025.
- Shihab, M. Quraish. M. *QURAISH SHIHAB MENJAWAB 1001 Soal Keislaman Yang Patut Anda Ketahui*. Tanggerang Selatan: Lentera Hati, 2008.
- Siyoto, Sandu, dan Muhammad Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing, 2015.
- Slack, Nigel, Stuart Chambers, dan Robert Johnston. *Operations Management*. 5. ed., [Nachdr.]. Harlow: Prentice Hall/Financial Times, 2009.
- Tiara, Nadia. “Strategi peningkatan kualitas pelayanan jemaah haji: Studi deskriptif kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah Babussalam Ciburial Cimenyan Bandung.” Other, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2024. <https://digilib.uinsgd.ac.id/100559/>.
- Tumanggor, Raja Oloan. *Kepuasan Kerja Dan Subjective Well-Being Dari Perspektif Psikologi Industri & Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2020.
- Umar, Husein. *Strategic Management in Action*. 1 ed. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Widyo Nugroho Sendi Eka Nanda, dan Choirul Umam. *Fotografi Dan Teknologi Dokumentasi*. Jakarta: Prenada Media, 2024.
- Yusuf Ronny Edward. *Dampak Budaya Organisasi, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja*. Jawa Timur: Jakad Media Publishing, 2022.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, dan A. Parasuraman. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. Seventh edition. Dubuque: McGraw-Hill Education, 2018.
- Zuraidah, Eva. *Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (service Quality)*. 5, no. 2 (2018).