DAFTAR PUSTAKA

Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktek.

Alyas, A., & Rakib, M. (2017). Strategi pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah dalam penguatan ekonomi kerakyatan (Studi kasus pada Usaha Roti Maros di Kabupaten Maros). *Jurnal Sosiohumaniora*, *19*(2), 114-120.

Munhanif, Panduan Manasik Haji dan Umrah (Cibubur: PT. Variopop Group, 2015)

Muhammad Arif, "Analisis Pertumbuhan Industri Keagamaan: Studi Perkembangan Jemaah Umrah di Indonesia," *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 5, No. 2 (2018): h. 45.

Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek.

Frimayasa, A. (2017). Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Indosat Ooredo. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, *17*(1).

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2019), h. 158.

Taufik Kamil (Dirjen BIMAS Islam dan Penyelenggaraan Haji, disajikan dalam Seminar Haji di Jakarta/B-1," BPIH dari tahun ke tahun, Faktual atau Komersial", Media Indonesia, edisi Selasa, 9 Juli 2002

Ahmad Fauzi, "Aksesibilitas dan Pelayanan Prima Jemaah Umrah Penyandang Disabilitas pada Biro Perjalanan Ibadah Umrah" (Skripsi, Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2023), h. 67.

Muhammad Anwar, "Strategi Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di Indonesia," *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 6, No. 1 (2020): h. 42.

Richard F Gerson, Mengukur Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: Penerbit PPM, 2002), Cetakan ke2.

Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), h. 280.

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 246.

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing 64, no. 1 (1988)

Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Pelangi Publishing Group Bhd.

Kardiman, A. M. (2000). Pengantar Ilmu Manajemen. *Jakarta: Pron Hallindo, tt*.

Kriyantono, R., & Sos, S. (2014). *Teknik praktis riset komunikasi*. Prenada Media.

Munhanif, H. (2015). *Panduan manasik haji dan umrah*. Cibubur: PT. Variopop Group.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, *64*(1), 12.

AM Kardiman, Pengantar Ilmu Manajemen (Jakarta: Pron Hallindo, 2000)

F.A. Stainer dan J. Minner, Manajemen Stratejik, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005)

Henry Mintzberg, Bruce Ahlstrand, dan Joseph Lampel, Strategy Safari: A Guided *Tour Through The Wilds of Strategic Management* (New York: The Free Press, 1998)

Rakhmat, J. (2017). *Metode penelitian komunikasi: Dilengkapi contoh analisis statistik dan penafsirannya* (Edisi revisi). Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Stainer, G. A., & Minner, J. (2005). *Manajemen stratejik*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009)

Rachmat Kriyantono, Teknik praktis riset komunikasi, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2006), hal 84.

Sudaryono. (2020). *Metodologi penelitian* (Ed. 1, Cet. ke-2). Rineka Cipta.

Sujarweni, V. W. (tanpa tahun). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Pustaka Baru Press.

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4*. Penerbit Andi.

Uchyana, O. (1992). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. *Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*.

Yudiansyah, I. (2013). Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah pada PT. Alia Indah Wisata Jakarta.