DAFTAR PUSTAKA

Achmad Zuhdi Dh, M., H. Jamaaluddin, H. Aliga Ramli, dan H. Najih Ihsan. Tuntunan Ibadah Haji dan Umrah Sesuai Sunnah Nabi Saw: Mengantar Jemaah Meraih Predikat Haji Mabrur dan Maqbul. Absolute Media, 2017.

Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. Metodologi Penelitian Kualitatif. CV Jejak, 2018.

Budiasni, Ni Wayan Novi, dan Gede Sri Darma. Corporate Social Responsibility dalam Ekonomi Berbasis Kearifan Lokal di Bali: Kajian dan Penelitian Lembaga Perkreditan Desa. Nilacakra, 2020.

Choirunnisa. "Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Minat Jemaah Umrah di PT. Al-Amin Ahsan (ALISAN) Travel Jakarta Selatan." Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/48791.

Creswell, J. W. Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. SAGE Publications, 2014.

Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." MIS Quarterly 13, no. 3 (1989).

Desta, Pak. "3 Tanah Suci Umat Islam yang Wajib Umat Muslim Tahu." Catatan Belajar, 27 Juli 2024. https://catatanbelajar.id/tanah-suci-umat-islam/.

Dokumen profil PT. Kaltrabu Indah Banjarmasin. 2026.

Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media, 2011.

Haryanto, dan Helena Ras Ulina Sembiring. Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik. Media Nusa Creative, 2021.

HIMPUH. "PT. Kaltrabu Indah." Daftar Anggota HIMPUH. Diakses 27 Juni 2026.

Ilfa Halal Tour. "3 Ritual Umrah yang Dilakukan di Madinah, Jangan Terlewatkan!" Ilfa Halal Tour, 17 Agustus 2023. https://ilfahalaltour.com/artikel/umrah/ritual-umrah-yang-dilakukan-di-madinah/.

Irmayani. "Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah: Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare." Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah dan Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2018.

IslamicFinder. "Panduan Tahap demi Tahap Pelaksanaan Umrah." IslamicFinder. Diakses 13 Agustus 2024. https://www.islamicfinder.org/knowledge/islam-and-sunnah/umrah-guide/?language=id.

Kementerian Agama RI. Al-Qur'an dan Terjemahannya. Kementerian Agama RI.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. Marketing Management. 15th ed. Pearson, 2016.

Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi. Jilid 1, ed. 7. Erlangga, 2010.

Lupiyoadi, Rambat. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Ed. 3. Salemba Empat, 2013.

Machnunah Ani Zulfah, Muhamad Khoirur Roziqin, dan Muhammad Alwi Fajar. Memahami Ilmu Fikih Perspektif Kitab Fathul Qorib. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2023.

Mardawani. Praktis Penelitian Kualitatif: Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif. Deepublish, 2020.

Miles, Matthew B., dan A. Michael Huberman. Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. SAGE Publications, 1994.

Moenir, H.A.S. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara, 2015.

Mursyidah, Lailul, dan Ilmi Usrotin Choiriyah. Manajemen Pelayanan Publik. UMSIDA Press, 2020.

Nadhiro, Neny Liftiyarotun. Membangun Adab Bersama Al-Qur'an. CV Azka Pustaka, 2023.

Paper.id. "Faktor yang Mempengaruhi Analisis SWOT untuk Bisnis!" Paper.id, 12 Februari 2023. https://www.paper.id/blog/tips-bisnis/faktor-yang-mempengaruhi-analisa-swot-berikut-penjelasannya/.

Parasuraman, A., 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).

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Pustaka Pelajar, 2005.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Ibadah Haji dan Umrah.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Robbins, Stephen P. Organizational Behavior. 15th ed. Pearson Education, 2013.

Rusliana, Nanang, dkk. "The Role of Islamic Boarding Schools in Human Resource Development." Journal of Society and Development 2, no. 1 (2022). https://doi.org/10.57032/jsd.v2i1.149.

Saat, Sulaiman, dan Sitti Mania. Pengantar Metodologi Penelitian: Panduan bagi Peneliti Pemula. Pusaka Almaida, 2020.

Salsabilla. "Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah pada PT. Khazzanah Al-Anshary Tahun 2023." Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/73368.

Sari, Nur Indah, Firdaus Wajdi, dan Sari Narulita. "Peningkatan Spiritualitas melalui Wisata Religi di Makam Keramat Kwitang Jakarta." Jurnal Studi Al-Qur'an 14, no. 1 (2018). https://doi.org/10.21009/JSQ.014.1.04.

Sawir, Muhammad. Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi. Deepublish, 2020.

Semiawan, Conny R. Metode Penelitian Kualitatif. Grasindo, 2010.

Suwendra, Wayan. Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan. Nilacakra, 2018.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. Manajemen Publik. Grasindo, 2005.

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. Service, Quality & Satisfaction. Ed. 4. Andi, 2016.

Tjiptono, Fandy. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Andi, 2012.

Tuasikal, Muhammad Abduh. "Keutamaan Shalat di Masjid Nabawi." Rumaysho.Com, 8 Januari 2014. https://rumaysho.com/5818-keutamaan-shalat-di-masjid-nabawi.html.

Tuasikal, Muhammad Abduh. "Kumpulan Amalan Ringan #19: Pahala Shalat di Masjid Quba Seperti Umrah." Rumaysho.Com, 31 Maret 2019. https://rumaysho.com/20047-kumpulan-amalan-ringan-19-pahala-shalat-di-masjid-quba-seperti-umrah.

Webadmin. "UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah." Haji Furoda, 29 Oktober 2019. https://www.hajifuroda.id/uu-nomor-8-tahun-2019-tentang-penyelenggaraan-ibadah-haji-dan-umrah/.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press, 1990.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. 7th ed. McGraw-Hill Education, 2018.