

DAFTAR PUSTAKA

- Abdal, A. 2021. *Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji di Kabupaten Garut*. Jurnal Inovasi Penelitian.
- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. 2021. *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Assauri, Sofyan. 2016. *Strategik Manajemen*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Azzahra, Hasina., Saepuloh, Uwon., Yuliani. 2022. *Implementasi strategic Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji di PHU Kemenag Kota Bandung Bandung*: Jurnal Manajemen Dakwah.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Depastemen Agama RI. 2022. *Al Quran dan Terjemahnya* <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=267&to=267>
- Effendi, M. I., & Kusmantini, T. 2021. *Manajemen Strategi Evolusi Pendekatan dan Metodologi Penelitian*.
- Elizah, T., Hamengkubuwono, H., & Harahap, E. K. 2024. *Strategi Pengembangan Layanan Administrasi Kemahasiswaan*. Tarbiyatuna Kajian Pendidikan Islam.
- Erlangga, Ruri. 2015. *Menjadi karya dengan Berbisnis Travel Umroh*. PT.Grasindo
- Firdaus, H., Aziz, A., & Ghafur, A. 2023. *Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo*. Iltizam Journal Of Shariah Economics Research.
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. 2024. *Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik*. Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik.
- Halim, Fitria. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hartono, B. 2021. *Cara mudah dan Cepat Belajar Pengembangan Sistem Informasi*. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.

- Hidayat, A., Naf'an Tarihoran, E. N. 2023. *Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi pada kantor kementerian agama kabupaten pandeglang*. Jurnal Satya Informatika.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kementerian Agama Kabupaten Blitar. *Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar*.
- Kementerian Agama Kabupaten Blitar, @kemenagkabblitar. 14 Juli 2024. *Alhamdulillah Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2024 Kabupaten Blitar Berjalan Lancar*.
<https://www.instagram.com/reel/C9ZXGAKSpSs/?igsh=MW1mMjllc3ZibXgzcQ==>
- Kementerian Agama RI..2023. *Al Quran dan Terjemahnya* (Lajnah Pentasbihan Mushaf Al Quran)
- Kotta, R. 2022. *Respons Masyarakat Terhadap Layanan Pendaftaran Haji Di Kemenag Kota Ambon*. Doctoral dissertation, IAIN Ambon.
- Kusumastuti, D. 2007. *Strategi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Sistem Manajemen*. Mutu ISO.
- Majid, Abdul. 2005. *Perencanaan Pembelajaran (mengembangkan kompetensi guru)* Surabaya: Remaja Rosdakaya.
- Maydianto, M. 2021. *Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop (Doctoral dissertation, Prodi Sistem Informasi)*.
- Moenir, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*.
- Mote, F. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro
- Murdiyanto, E. 2020. *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)*. Jogjakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian.
- Nahdiyana, Qanira. 2022. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh pada Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut*. Banjarmasin.
- Nurbayah, S. 2022. *Strategi Bisnis Pt Nurindo Wisata Dalam Melakukan Rekrutmen Jemaah*. Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah.
- Nurhadi. *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*. Yogyakarta, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Yogyakarta

- Nuryudayatun, S. 2013. *Membangun Kepuasan Pelanggan Dengan Melakukan Customer Understanding*. Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi.
- Pahlevi, Fahdi. Menteri Agama. 15 Juni 2024 *Pemerintah Evaluasi Penyelenggara Ibadah Haji Tiap Tahun*,
<https://www.tribunnews.com/haji/2024/06/15/menteri-agama-pemerintah-evaluasi-penyelenggaraan-haji-tiap-tahun>
- Pemerintah Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Lembara Negara RI Tahun 2019 Pasal 10
- Peraturan Menteri Pemberdaya Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30/Kemenparb/Tahun 2014/ *Tentang Inovasi Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Pemberdaya Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63/Kemenparb/Tahun 2003/Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Pertiwi, Dewi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. 2020. *Pelayanan Publik*.
- Rahmawati, Silvia Diah. 2019. *Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban*. Tuban: Jurnal Administrasi Pendidikan Islam.
- Redaksi MaduTV. 30 maret 2023. *Puluhan Ribu Calon Haji Kabupaten Blitar Masuk Daftar Tunggu*. <https://madu.tv/puluhan-ribu-calon-haji-kabupaten-blitar-masuk-daftar-tunggu/>
- Rifa'i, M., & Kamila, D. M. 2021. *Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji*. Haramain
- Salma, Amnia. 20 September 2024. *Indeks Kepuasan Haji 2024 88,20 Sangat Memuaskan*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umroh.
<https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/indeks-kepuasan-jemaah-haji-2024-88-20-sangat-memuaskan>
- Saputro, Shandy Wijoyo. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*, Surabaya. Jurnal Majemen Pemasaran.
- Sellang, Kamarrudin. 2019. *Strategi Peningkatan Kualitas Publik, Konsep, Dimensi, Indikator & Implementasinya*.
- Silalahi, Ulber. 2006. *Metode penelitian sosial*. Bandung. PT. Refika Aditama.

- Sirajuddin. 2012. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. (Setara Press) Malang.
- Soufitri, F. 2023. *Konsep Sistem Informasi*. Medan: PT Inovasi Pratama Internasional.
- Stanton. William J. *Prinsip Pemasaran*, (Erlangga) Jakarta
- Student, Indonesia. 19 April 2019. *Pengertian Pengembangan, Jenis dan Contohnya* <https://www.indonesiastudents.com/pengertian-pengembangan/>,
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D (Research and Development)*. Bandung: Alfabeta.
- Suma, Z. 2023. *Efektivitas Pusat Layanan Haji Dan Umroh Terpadu (PLHUT) Di Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo*. Innovative: Journal Of Social Science Research.
- Syaf'i, Muahamad. 2022 *Bussines Strategy*. Tulungagung: Akamedia Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2023. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregerius. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Bandung.
- Trisantoso, I Nyoman., Kurniasih. Dewi.,Hubeis. Musa., *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. (Deepublish) Sleman.
- Umar, Husein. 2013. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wawancara dengan Bapak Dra. Hamin Thohari, Kasi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar pada hari Selasa 16 Juli 2024 pukul 09.00.
- Widayati, R. 2017. *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah*. Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah).
- Wulandari, Suci., Azizi, Salma Dafa N., Hidayat., R. T. 2023. *Ibadah Haji dan Umroh Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia*. Jurnal Perbandingan Hukum dan Pemikiran Islam, Surabaya.
- Yatminiwati, Mimim. 2019. *Manajemen Strateg Lumajang*: Widyagama Press.
- Zulkieflimansyah. 1999. *Manajemen Strategi Konsep Pengantar* (Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia). Jakarta.