

DAFTAR PUSTAKA

- Yusuf Al-Qardhawi, *“Ibadah Dalam Islam”*, (Jakarta: Media Eka Sarana, 2005), Hal. 377.
- Abdurachman Rochimi, *“Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh”*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010) Hal. 9.
- Denny, *“Kecerdasan Spiritual Untuk Umrah”*, (Jakarta: Cera Budaya Indonesia, 2019), Hal. 80.
- Sucipto, *“Umrah Sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri dan Komoditas Industri: Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota”*. Kontekstualita, (2013), Vol. 28, No. 1.
- Hendra Riofita, *“Strategi Pemasaran”*, (Pekanbaru : Mutiara Pesisir Sumatera, 2015), Hal. 20.
- Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementrian Agama RI, *“Haji dari Masa ke Masa”*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Hal. 11.
- Nur Syamsiyah, *“Strategi Pemasaran Produk Umrah Pada Travel Smart Umrah Lampung”*, Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah 3, No. 1 (2023), Hal. 1-14.
- Jill Griffin, *“Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan”*, (Jakarta: Erlangga, 2005), Hal. 19.
- Rinny E. Kalalo, *“Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store Manado”*, Jurnal EMBA, Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1554.
- Jill Griffin, *“Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan”* (Jakarta: Erlangga 2005) Hal. 22-23.
- Ayu Abriyanti dan Hatane Samuel, *“Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya”*, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 3 No. 1 (2005), Hal. 2.
- Sugiyono, *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*, (Bandung: Alfabeta, 2017), Hal. 59.
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), Hal. 8.
- Lexy J. Moleong, *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006, Hal. 4.

- Tim Pustaka Agung, *“Kamus Ilmiah Populer”*, Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan, Hal. 87.
- Burhan Bungin, *“Metodologi Penelitian Sosial”*, Surabaya: Universitas Airlangga, 2001, Hal.129.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *“Penlitian Hukum Normatif Suatu Tinjaun Singkat, PT. Raja Grafindo Persada”*, Jakarta, 2006, Hal. 13.
- Yevis Marty Oesman, *“Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Depedency”*, (Bandung : Alfabeta, 2010), Hal. 38.
- Koentjoroningrat, *“Metode Penenlitian Masyarakat”*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1994), Hal. 21.
- Abdul Majid, *“Implementasi Kurikulum 2013 Kajian Teoritis dan Praktis”*, (Bandung: Interes Media, 2014), Hal. 6.
- Matthew B. Miles dan A. Micheal, *“Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru”*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), Hal. 16.
- Muhammad Fathurrohman dan Sulistyorini, *“Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik”*, (Yogyakarta: Teras, 2012), Hal. 189-191.
- Nurdin Usman, *“Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum”*, (Jakarta:Grasindo, 2002), Hal. 70.
- Yevis Marty Oesman, *“Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM. Customer Value, dan Customer Dependency”*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Hal. 38.
- Philip Kloter, *“Manajemen Pemasaran”*, (Jakarta: Erlangga, 2009), Hal. 138.
- M. Abdurachman Rachimi, *“Segala Hal Tentang Haji dan Umroh”*, (Jakarta : Erlangga, 2012), Hal. 12.
- Yevis Marty Oesman, *“Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM. Customer Value, dan Customer Dependency”*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Hal. 38.
- Francis Buttle, *“Customer Relationship Management”*, (Jakarta : Bayumedia), Hal. 48.
- Yevis Marty Oesman, *“Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Depedency”*, (Bandung : Alfabeta, 2010), Hal. 38.
- Afif Gifano, Skripsi Sarjana: *“Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Program Garuda Frequent Flyer Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Jakarta)”*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2012), Hal. 44.
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller, *“Manajemen Pemasaran edisi 12”*, (Jakarta : PT Indeks, 2007), Hal. 186

- Fandy Tjiptono, “*Service, Quality & Satisfaction*”, (Yogyakarta: Andi, 2007), Hal. 387.
- Mamang Sangadji, “*Prilaku Konsumen*”, (Yogyakarta: Andi, 2013), Hal. 104.
- Dadang Munandar, “*Relationship Marketing : Strategi Menciptakan Keunggulan bersaing*”, (Yogyakarta: Candi Gebang, 2016), Hal. 87.
- Jill Griffin, “*Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*”, (Jakarta: Erlangga 2005), Hal. 22-23.
- Jill Griffin, “*Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*”, (Jakarta: Erlangga 2005), Hal 45-46.
- Sivesan, “*How Relationship Marketing Contributes to Gaining Customer Loyalty to Banking Industry in Sri Lanka*”, Asian Journal Of Multidimensional Research, Vol 1 No 3 Hal. 17.
- Fandy Tjiptono, “*Pemasaran Jasa*”, (Malang: Bayumedia Publishing, 2008), Hal. 95.
- Vanesa Graffar, “*Manajemen Bisnis*” (Bandung: Alfabeta, 2007), Hal. 72.
- Akhtar waheed et.al, “*Faktor Affecting Customer Loyalty In Pakistan*”, African Journal of Bussiness Management, Vol 5 No 4 (2011), Hal. 1167.
- M. Abdurachman Rachimi, “*Segala Hal Tentang Haji dan Umroh*”, (Jakarta : Erlangga, 2012), Hal. 12.
- Abu Umar-an-Nadwi, “*Panduan Lengkap Ibadah haji dan Umrah*”, (Jakarta: Robbani Press, 2010), Hal. 22.
- Didin Hadidhuddin . “*Agenda Perjalanan Haji dan Umrah*”, (Jakarta: Erlangga, 2010), Hal. 3.
- Nurcholish Madjid, “*Umrah dan Haji Perjalanan Religius*”, (Jakarta : Dian Rakyat, 2008), Hal.3.
- Ahmad Sarwat, “*Fikih Haji dan Umrah*”, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019), Hal. 63-73.
- Ahmad Zayyiddin dan Indra R. Dani, “*Do’a-Zikir Haji dan Umrah*”, (Jakarta: Qultum Media, 2012), Hal. 10-11.
- Layasina Nindiya, “*Pengaruh Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dan Customer Bonding Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada PT. Pegadaian Cabang Syariah Radin Intan Bandar Lampung)*”, Lampung: Raden Intan, 2023.
- Khairunnisa Nabila Salma, “*Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. BPRS AlWashliyah Medan*”, Medan: Potensi Utama, 2023.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, “*Marketing Management*”, (Harlow: Pearson Education, 2016), Hal. 150–152.

Jill Griffin, “*Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*”, (Jakarta: Erlangga, 2005), Hal. 31–35.

Francis Buttle, “*Customer Relationship Management: Konsep dan Teknologi*”, (Burlington: Elsevier, 2009), Hal. 10–15.

Arifuddin Hidayat dan Agung Nugroho, “*Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Jamaah Haji dan Umrah*”, (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 12, No. 2, 2010), hlm. 167.

Jill Griffin, “*Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*”, terj. Dwi Kartini (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 31.