

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Mustofa Purnama. *Analisis Kinerja Karyawan di Biro Travel PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah*, 2023.
- Dani, Akhmad Anwar. "Problematika Pengelolaan Penyelenggaraan Umrah di Kota Surakarta." *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies* 12, no. 1 (2018): 23–45. <https://doi.org/10.15575/idajhs.v12i1.1903>.
- Daulay, Aqwa Naser. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah Di Indonesia," n.d.
- Gloria Pelatta, Tisya, Nelda Maelissa, Henriette Dorothy Titaley, Abraham Tuanakotta, Jurusan Teknik Sipil, dan Politeknik Negeri Ambon. "Analisa Risiko Pada Proyek Pembangunan Gedung Auditorium IAIN Kota Ambon." *Journal Agregate* 2, no. 1 (2023): 2023.
- H. M. Nasrun Nazaruddin, Rahmat Hidayat, Ricco Andreas. "Analisis Strategi Pemasaran dan Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji dan Umroh Prospektif Ekonomi Syaria'h (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah)." *Nizham Journal of Islamic Studies* 8, no. 01 (2020): 96–112. <https://doi.org/10.32332/nizham.v8i01.2090>.
- Hafida Firdaus, Abd Aziz, Abd Ghafur. "Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo" 7, no. 1 (2023): 61–72.
- Ikhwan Hadi Insani, Andis Febrian. "Analisis Manajemen Risiko dalam pengelolaan penyelenggaraan Ibadah Umrah Pada Sultan Trip Holiday Bukittinggi." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no. 1 (2025): 9248–63.
- Indra Kanedi, Feri Hari Utami, Leni Natalia Zulita. "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu." *Jurnal Pseudocode* 4, no. 1 (2017): 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>.
- Jailani, M Syahrani. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif" 1 (2023): 1–9.
- Kamaludin. "Manajemen Risiko Dalam Sudut Pandang Tafsir Al-Misbah." *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner* 8, no. 1 (2024): 482–86.
- Lailul Mursyidah, Ilmi Usrotin Choiriyah. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Diedit oleh Isnaini Rodiyah. UMSIDA Press, 2020.
- Lokobal, Arif, Dosen Pascasarjana, Teknik Sipil, dan Universitas Sam. "Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi Di Propinsi Papua." *Jurnal Ilmiah Media Engineering* 4, no. 2 (2014): 109–18.
- Melkianus Albin Tabun, Maria, Sushardi, Diyah Santi Hariyani, Murni Sulistyowati, Anwar, Banta Karollah, Mariana, Ria Indriani, Agustinus Moonti, Dwi Arini Nursansiwati, Ferdi Nazirun Sijabat. *Manajemen Risiko Bisnis Era Digital*. Diedit oleh MM Ahmad Bairizki, SE. Seval Literindo Kreasi (Penerbit SEVAL), 2023.
- Mumuh Muksin, Engkus. "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola

- Sampah Di Kabupaten” 1, no. 1 (n.d.): 33–43.
- Ramadhan Ayyasy, Akyas Izhdhahari Ahmad, M. Ibnu Maulana. “Peningkatan Layanan Dan Pengelolaan Risiko Dalam Industri Haji Dan Umroh” 2, no. 3 (2024): 176–83.
- Risdiyanto, Annisa Aulia, Wasfah Fauziah, dan Abdul Hafiz. “Strategi Bauran Promosi dalam Meningkatkan Jamaah Umrah Pada Agta Mandiri Tour Travel” 8, no. 3 (2024): 996–1011.
- Sajjaj, Muh, Muhammad Imran, dan Dimas Prayoga. “Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking” 20, no. 1 (2024): 71–79.
- Saputri, Ayudiah, Amelia Handayani, dan Kafsul Anwar Us. “Kepuasan Dan Kenyamanan Nasabah Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pt Taspen (Persero) Jambi” 3, no. 2 (2021).
- Sofwatillah, Risnita, M. Syahran Jailani, Deassy Arestya Saksitha. “Tehnik Analisis Data Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah” 15, no. 2 (2024): 79–91.
- Sri Sarjana, Rio Nardo, Rudi Hartono, Zufri Hasrudy Siregar, Irmal, Abdul Rasyid Muhammad Irfai Sohilaui, Sri Wahyuni, dan Yuan Badrianto Zainudin Adang Djaha. *Manajemen Risiko*. Diedit oleh Harini Fajar Ningrum. CV. MEDIA SAINS INDONESIA. CV. MEDIA SAINS INDONESIA, 2022.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.
- Steffano Ridwan, Muhammad Jidan Ermansyah, Nurliya Apriyana. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Orange Supermarket Di Merauke Town Square.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 8, no. 2 (2024): 1048–70.
<https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4116>.
- Suhartini, Eka. *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Diedit oleh Lince Bulutoding. Makassar, 2012.
- Syifa Arisetiawati, Acep Nurlaeli, Sya’roni Ma’sum. “Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT. Utama Al. Fathimiyah Tour dan Travel Karawang” 4, no. 4 (2024): 348–52.
- Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. Diedit oleh Agung Wibowo. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. CV IRDH, 2020.
- Teguh Trianung Djoko Susanto, Angela Graciana Koli Mela, Syarifah Zahra, Natalis Giovani Namsan, Zahid Umair. “Analisis terhadap potensi risiko pengambilan keputusan dalam dunia pendidikan.” *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)* 10, no. 2 (2024): 180–90.
<https://doi.org/10.29210/020243848>.
- Umu Atiah, Fatari, Gatot Hartoko. “Analisa Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Riyadhuljannah Tour Dan Travel

- Kabupaten Pandeglang Tahun 2022.” *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan* 4, no. 1 (2024): 88–100.
- Widiastuti, Ika. *Kualitas pelayanan publik*. Diedit oleh Sunarno SastroAtmodjo. PT Mafy Media Literasi Indonesia, 2024.
- Wiwik Sulistiyowati, ST., M.T. *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Diedit oleh Fika Megawati Septi Budi Sartika. UMSIDA Press. Vol. 11. Sidoarjo, 2018.
- http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu_rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.