

DAFTAR RUJUKAN

- Abd Rohman, 2017, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang: Inteligensia Media).
- Abdal, 2021, *Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji di Kab. Garut*, (Jurnal Inovasi Penelitian).
- Ainaya Elfatih, 2021, *Pengaruh Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Paket Haji dan Umrah Shafira Troul And Travel Cabang Gresik*, Surabaya.
- Aldila Saga Prabu et al., 2016 *Pengaruh Penghargaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Divisi Penjualan PT . United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya*, (Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan).
- Apriliana and Sukaris, 2022, *Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara*, (Jurnal Maneksi).
- Arliwati, Zaili Rusli, and Febri Yuianti, 2019, *Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik*, (Jurnal Ilmu Administrasi Negara).
- Aulia Nur Annisa, Anwar, and Nur Hasanah, 2019, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Program Samarinda Smart City*, (eJurnal Ilmu pemerintah).
- Bungin & Burhan, 2008, *Analisa Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Prenada. Media Group.
- Citra Resmi Dewi, Jekti Rahayu, and Hermawan Haris, 2023, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Membeli Di Toko Fashion Wanita Jember*, (Journal of Management and Bussines).
- Daniar Wulan Aura Rahma et al., 2024, *Strategi Perencanaan Dan Pengembangan Bisnis Pembangunan Berkelanjutan*, (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat).
- Deva Martha Shella & Metatian Intan Mauliana, 2024, *Meningkatkan Manajemen KBIH Studi Perancangan Sistem Website*, (Procedia of Engineering and Life Science).
- Dewi Puspita Rahayu, 2020, *Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia*, (Jurnal Ilmu Riset Manajemen).
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si, 2021, *Metode Penelitian Kualitatif*, (syakir Media Press).
- Dwi Yuliani, 2023, *Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur-Ntt*, (Jurnal Manajemen Dakwah).
- Dwiky Disastru, 2022, Dian Novita, and Jaelani, *Pengaruh Citra Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek*, (Jurnal Strategy of Management & Accounting through Research & Technology).
- Patricia, Sudirman Zaid, Sinawarty, 2021, *Pengaruh Kualitas Layanan, Relation Marketing, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank*

Sultra C Pembantu Sao-Sao Kendari, (Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi).

Giant Ramadhan Syah & Mutohharun Jinan, 2023, *Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) Muhammadiyah Sragen Dalam Mendidik Jemaah Haji Tahun 2023*, (Universitas Jawa Tengah).

Gustaf Doland Wewra, 2024, *Analisis Kinerja Dalam Pelayanan Publik Di Distrik Kaimana Kabupaten Kaimana*, (Journal of Mandalika Literature).

Hafida Firdaus, Abd Aziz, and Abd Ghafur, 2023, *Efektifitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo*, (ILTIZAM: Journal of Shariah Economics Research).

Hafida Firdaus, Dkk., 2023 *Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan*. (Iltizam Journal of Shariah Economic Research).

Hamidi, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. (Malang: UMM Press).

Helisia Margahana and Wahid Eka Saputra, 2019, *Pengantar Manajemen* (Buku Timur: CV. Hira Tech).

Herry Krisnandi, Dkk., 2019, *Pengantar Manajemen*, (LPU-UNAS; Jakarta Selatan).

Kasinem, 2020, *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serele Lahat*, (Jurnal Media Wahana Ekonomika).

Khamdan Rifa'i, 2023, *Kepuasan Konsumen* (Jember: UIN Khas Press).

Lexy, 2017, J. Moleong, *Metodologi Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).

M Yusud et al., 2023, *Teori Manajemen* (Kota Baru: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim).

M Yusud et al., *Teori Manajemen* (Baru: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim).

Marjoni Rachman, 2021, *Manajemen Pelayanan Publik* (Samarinda: CV tahta Media Group).

Marjoni Rachman, 2021, *Manajemen Pelayanan Publik* (Samarinda: CV tahta Media Group).

Masfi Sya'fiatul Ummah, 2014, *Pelayanan Publik* (Bandung: CV. Indra Prahasta).

Meichio Lesmana et al., 2022, *Studi Literatur : Manajemen Pembinaan Jamaah Haji Dan Umrah Melalui Kementerian Agama Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19*, (Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah).

Miftkhul Salsabila Dwi Munisa and Dwi Setiyarini, 2023, *Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Telkomsel (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Trunojoyo Madura)*, (Jurnal Kajian Ilmu Manajemen).

Moenir, 2018, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara).

Momy A. Hunowu, Dkk., 2022, *Manajemen Bimbingan Jama'ah Haji Pada Kbihmultazam Di Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo*. (Dakwatun: Jurnal Manajemen Dakwah).

Muhammad Anang Firmansyah, 2018, *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*, (Sleman: CV. Budi Utama).

Mukti Ali, Dkk., 2019, *Manajemen pelayanan Haji dan Umroh di Kementrian Agama Kabupaten Mojokerto*, (jurnal Pendidikan Islam).

Noor Hamid, 2020, *Manajemen Haji Dan Umrah* (Yogyakarta: Semesta Aksara).

Nurus Syafaah, 2020, *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh*, (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).

Presiden Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2009*.

Priyono, 2007, *Pengantar Manajemen* (Sidoarjo: Zifatama Publisher)..

Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M.A., 2016, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).

Putri Nugraha et al., 2021, *Teori Perilaku Konsumen* (Pekalongan: PT. Nasya Expanding),

Raco, J. 2010, *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. (Jakarta: PT Gramedia Widia sarana Indonesia).

Rafa Abiyana Pasya, Dkk., *Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp*, (Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan).

Rahmat Haniru et al., 2024, *Pelatihan Bimbingan Manasik Haji Sebagai Upaya Untuk Memberikan Pemahaman Tentang Tatacara Ibadah Haji Bagi Calon Jamah Haji Kecamatan Batauga Kab. Buton Selatan Tahun 2024*, (Jurnal Community Development).

Rakhmia Nalibratawati, Kartika Pratiwi Putri, and Filah Nur Hamidah, 2024, *Analisis Masalah Dan Tantangan Dalam Mengelola Hubungan Dengan Pelanggan Di PT. Agung Solusi Trans Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, (Jurnal Manajemen).

Ramdhan, Muhammad, 2021, *Metode penelitian*. (Cipta Media Nusantara)..

Rasilia W Rawis, 2022, *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa*, (Jurnal JAP).

Ratminto & Atik Winarsih, 2010, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).

Rheza Pratama, S.E., M.M., 2020, *Pengantar Manajemen*, (Deepublish).

Romansyah Sahabuddin et al., 2024, *Analisis Dampak Review Produk Di Shoope Terhadap Minat Beli Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Mediator*, (Jurnal Management & Economics Review).

Sahidillah Nurdin and Niko Putra, 2019, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kepercayaan Pelanggan Dalam Menggunakan Kartu Pascabayar Halo*, (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah).

Sampara Lukman, Dadang Suwanda, and Yudi Prihanto Santoso, 2021, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya).

Sarji et al., 2021, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Menuju Kemandirian* (Jakarta: Zenawa Media Giditama).

Silvia Diah Rahmawati, Vira Sholikah, and Muhammad Nuril Huda, 2019, *Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat*, (Jurnal Administrasi Pendidikan Islam).

Strauss, A., & Corbin, J., 2003, *Penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Subandi, 2021, *Manajemen Kinerja Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Asrama Haji Batam Kota Batam*, (Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis).

Suci Wulandari, Dkk., 2023, *Ibadah Haji dan Umrah Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum, positif di Indonesia*. (Jurnal Perbandingan Hukum dan Pemikiran Islam).

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

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

Syaffruddin, SE., MM, 2022, *Dasar-dasar Manajemen*, (Di terbitkan : Ruangkarya Bersama).

Taufik Illahi and Amin M Akkas, 2022, *Sistem Penyediaan Transprtasi Udara Dalam Pengoptimalan Pelayanan Haji Pada Penyelenggara Haji Indonesia*, (Jurnal Manajemen Dakwah).

Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, 2020, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis* (Malang: CV. IRDH).

Torik Maburri, Budiyanto, and Meity Suryandari, 2023, *Analisis Peran Administrasi Dan Manajemen Dalam Lembaga Penyelenggara Haji Dan Umroh (KBIH) Terhadap Calon Jamaah Haji*, (Jurnal Kajian Agama dan Multikulturalisme Indonesia).

Utari Nur Rahma, dkk, 2023, *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Kbih Nasrul Ummah*, (Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan umrah).

Wahyu Hidayat and Agus Saroni, 2022, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Umroh/Haji Dalam Perbuatan Melawan Hukum*, (Jurnal Notarius).

Wawancara dengan Bapak Nurkholis Majid pada tanggal, 06 mei 2025.

Wawancara dengan Mas Fadil sebagai staff admin KBIHU Jabal Noor Trenggalek, pada tanggal 11 Januari 2025.

Wawancara dengan Mba Diana Warda sebagai manager marketing KBIHU Jabal Noor Trenggalek, tanggal 29 Januari 2025.

Wawancara dengan Mba Dina sebagai staff admin KBIHU Jabal Noor Trenggalek.

Wawancara dengan Tutik Krisnawati jamaah umroh, pada tanggal 06 mei 2025.

Winda Aryani, 2021, Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Di PT. Najma Global Sejahtera Kota Mataram.

Yan Hanif Jawangga, 2019, *Dasar-dasar Manajemen*, (Di terbitkan : Cempaka Putih PT).

Yani Susetyo and Chaterine Febby Larasati, 2024, Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Shinewing Indonesia, (Jurnal Ekonomi Logistik).

Yaya Ulya, jerome & Ging Ginanjar, Investigasi : Jadi Korban Haji Ilegal Filipina, Sumarni Jual Tambak, (BBC NWES Indonesia), 2016.