

DAFTAR PUSTAKA

- As. Moener, (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bakti, L. G. W. (2020). *Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah PT. Surya Citra Madani Yogyakarta Tahun 2018-2019* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Burhan, Bungin. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana.
- David, Fred R. (2012). *Strategic Management: Konsep Manajemen Strategis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Devita, Ramadhani. (2023). *Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jamaah Plus di PT. Al-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno).
- Durianto, Darmadi, Sugiarto. (2004). *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Endar Sugiarto. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industry Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fatwa, dkk. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*. Jurnal: Situbondo: Universitas Jember.
- Haikal, F. (2024). *Manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di biro travel najma* (Doctoral dissertation, UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan).
- Handayani Fitria. (2023). *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- Handayani, L. (2022). *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Calon (Studi di KBIH Nurussalam Sekampung)* (Disertasi Doktor, IAIN Metro).
- Islami, D. K. (2014). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*.
- Kasmir, (2005). *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- KBBI. (2011). *Manajemen Strategis*, Jakarta Oryza.
- Kotler, Philip. (1991). *Marketing Management: Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Satu. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardinah. (2012). *Strategi Mempertahankan Pelanggan Pada Iskandaria Travel Umrah Dan Haji Di Ciputar Tangerang Selatan* (Doctoral dissertation, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)
- Moenir, AS. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nahdiyana, Q. (2022). *Strategi peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut*.
- Nasution. (2004). *Pembelajaran Quantum Learning*. Bandung: Aglesindo.
- Octaviani, R., & Sutriana, E., (2019). *Analisis data dan pengecekan keabsahan data*.
- Purnama, A. D. (2022). *Imementasi manajemen strategi pelayanan travel dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah: Studi deskriptif di PT Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours Subang* (Doctoral Dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Rakhmat, J. (2021). *Manajemen Kualitas dan Peningkatan Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: alfabeta.
- Sofi, M. (2022). *Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Sunan Kalijaga Way Jepara Dalam Memberikan Kepuasan Jamaah* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Sugiarto, Endar. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industry Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. (2007). *Penelitian Metode Bisnis*. Bandung Alfabeta.
- Sukardi. (2008). *Metodologi Penelitian Kompetensi Prakteknya*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. (1994). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Tiara, N. (2024). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan Jemaah haji: Studi deskriptif kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah Babussalam Ciburial Cimenyan Bandung* (Doctoral Dissertation, UIN Sunan Djati Bandung).
- Wawancara pribadi dengan Bapak Dr, H, Kundhori Muhammad, S.Pd., tanggal 10 maret 2025.

Wawancara pribadi dengan Mas Tyar Gemiang, tanggal 10 Maret 2025.

Wawancara pribadi dengan Mbak Eka Dwi Anggraini, tanggal 10 Maret 2025.

Wawancara pribadi dengan Ibu Harum Wahyudatik, tanggal 10 Maret 2025.

Wawancara pribadi dengan Bapak Khusen, tanggal 10 Maret 2025.

Wawancara pribadi dengan Bapak Yusuf, tanggal 10 Maret 2025.