

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Al Muchtar, Suwarma. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri, 2015.
- Anisa Ambar Weni, A. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pembimbing Manasik Haji terhadap Tingkat Pemahaman Jamaah Haji di KUA Kecamatan Metro Timur Tahun 2022. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, Vol. 3, No. 2, hal. 16-25.
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Ardiansyah, D. S. (2019). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan.
- Arnidah. (2020). *Strategi Pelayanan dan Pembimbingan terhadap Pelaksanaan Ibadah Jamaah Haji di KBIH An-Nabawy*. Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Sumatera Utara: UIN Sumatera Utara
- Budianto, Hizkia J., and Erik C. Tantra. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxxiklin Surabaya." *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, vol. 5, no. 1, 2017, pp. 137-151
- Chandra, Teddy, et.al. 2020. *Service Quality Costumer Satisfaction dan Consumer Loyalty Tinjauan Teoritis*, (Purwokerto: CV IRDH)
- Crosby, Philip B. *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill, 1979.
- Dand, F. (1998). *Manajemen Strategi: Konsep Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Departemen Agama RI. (2010) *Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Fadjarajani, S. (2020). *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner* . Gorontalo: Ideas Publishing.
- Fiantika, F. R. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Glueck, William F. & Jauch, Lawrence R. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Jakarta: Erlangga, 1989.

- Hakim, H. L. (2017). Kualitas Pelayanan Haji oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 2(1), 29–41. e-ISSN: 2528-2069.
- Hasanah, Uswatun. 2016. *Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di PT. Kaisa Rossie Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo
- Huzaimah, Siti. *Strategi KBIHU An-Nahdliyah Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Calon Jamaah Haji*. Skripsi. Jember: IAIN Jember, 2021
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Aunitomo Press.
- Juran, J.M. dan Godfrey, A.B. *Juran's Quality Handbook*. Edisi ke-5. New York: McGraw-Hill, 1999.
- Kamus Besar Bahasa Indonesai (KBBI)
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 146 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan
- Krisdiyansah, Yuyu. Degradasi Fungsi-Fungsi Pendidikan dalam Pewarisan Nilai-Nilai Sosial dan Budaya. *Tanzhimuna*, Vol. 2, No. 1, Hal. 204-218
- Kusumaningtyas, F. K. (2020). Dimensi Pelayanan sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, Vol. 3, No. 2, hal. 112-115.
- Lestari, P., Kuswana, D., & Yuliani. (2016). Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon Jamaah dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(3), 258–274. <https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir>
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukhyi, M. A. (2023). *Metodologi Penelitian (Panduan Praktis Penelitian yang Efektif)*. Malang: Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Musarofah, A. (2022). *Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro*. Doctoral dissertation. Metro: Institut Agama Islam Negeri Metro

- Nadila, A. M. (2024). *Analisis Potensi Wisata dan Strategi Pengembangan Berkelanjutan di Pantai Midodaren Kabupaten Tulungagung*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Tulungagung: UIN Sayyid Ali Rahmatullah
- Nurhasanah, S., Rifa'i, A. B., & Rahman, A. (2018). Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(1), 34–49. <https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir>
- Pamungkas, Nugroho Fadilah. *Strategi Bimbingan Manasik Haji KBIHU Yasin Kecamatan Gemolong dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Haji*. Skripsi. Surakarta: IAIN Surakarta, 2024
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parsons, Frank. *Choosing a Vocation*. Boston: Houghton-Mifflin, 1909
- Pedoman Penulisan Tugas Akhir UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung 2024
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah
- Radjab, A. R. (2016). *Manajemen Strategi*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Edisi Revisi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima*. Surabaya: Muara Karya.
- Rohmansyah, Dede. (2017). *Bimbingan Manasik Haji pada Lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Fattah Talangpadang Kabupaten Tanggamus (Telaah terhadap Fungsi Pengawasan*. Skripsi. Skripsi, Lampung; IAIN Raden Intan Lampung
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Bojonegoro: Penerbit KBM Indonesia.
- Subagiyo, Rokhmat. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Alim's Publishing, 2017.
- Solichin. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank

- Kalteng Cabang Muara Teweh." *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, vol. 8, no. 2, hal. 38-47
- Sopyan, F. A. (2023). *Penerapan Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Hikmah Kota Metro Lampung* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung).
- Subagyo, A. d. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Garut: Akssara Global Akademia.
- Sudarmayasa, K. A. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhaini, H., Sarbini, A., & Setiawan, A. I. (2017). Strategi KBIH At-Taqwa dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Calon Jamaah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 2(1), 86–102. <https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir>
- Suwarto, et al. "Pengaruh Dimensi-dimensi Service Quality terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Karanganyar)." *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, vol. 20, no. 1, 1 Jan. 2022, pp. 1-9.
- Tamaulina. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. Karawang: Saba Jaya Publisher.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David. *Strategic Management and Business Policy*. Edisi 10. New Jersey: Pearson, 2006.
- Widad, Tanala Ainil. (2022). *Strategi Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah Haji di KBIHU NU Kota Semarang*. Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Semarang: UIN Walisongo
- Winanda, N. (202). *Strategi Komunikasi Massa dalam Mewujudkan Efisiensi Pengelolaan dan Pelayanan Haji Studi Kasus pada Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Tulungagung: UIN Sayyid Ali Rahmatullah

Qomarullah, Y. (2021). *Strategi Pelayanan Haji dan Umrah dan Respon Kepuasan Jamaah di PT. Alkamilah Wahana Berkah Lamandau Kalimantan Tengah*. Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Surabaya: UIN Sunan Ampel