

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., dan Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Ardiansyah dan Jailani, M.S. *Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam.
- Anggara, A.P. dan Winata, G.A.S. (2024). *Effects of Food Authenticity, Food Quality, Place Dependence, Place Identity, and Service Quality on Tourist Satisfaction during Covid-19*. Journal of Multidisciplinary Research and Development.
- Avifah, U.K. dan Widad, R. (2025). *Implementasi Pelayanan Travel Haji dan Umrah pada Jemaah di PT. HEMA Tour and Travel & PT. Noor Alia Bondowoso*. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis
- Almuhri, H.M. dan Alsafawi, A.M. (2017). *Muslim Perspectives on Spiritual and Religious Travel Beyond Hajj: Toward Understanding Motivations for Umrah Travel in Oman*. Journal Article: Tourism Management Perspectives.
- Anabokay, A.P.D. dan Nuryanti, W. (2023). *Persepsi Wisatawan terhadap Pengalaman Sensorik dalam Walking Tour di Kotagede*. Jurnal Ilmiah Pariwisata.
- Agustina, P.M., dan Fitria, I.J. (2024). *Persepsi dan Pengalaman Pasien tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Banjarnegara Kota*. Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi.
- Ariana & Hastjarjo. (2018). *Pengaruh Perhatian terbagi terhadap Kesadaran Situasi*. Jurnal Psikologi
- Aksoy & Yilmaz, O. (2022). *Consumer Complaints and Complaint Management in the Tourism Sector*. Emerald Publishing Limited
- Alqahtani & Alhazmi. (2019). *Healthcare Services for Umrah Pilgrims: Challenges and Recommendations*. Journal of Travel Medicine.
- Akhmad, S.W. (2025). *Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu pada Tahun 2025*. Artikel Nasional.
- Al-Kinani, M. (2025). *National Hajj Initiative for Persons with Disabilities sees 520 Participants*. Arab News.
- Aini, L. N. (2024). *BPBD Jatim luncurkan ULD-PB, ajak disabilitas siap siaga bencana*. Jakarta Selatan: Australian Government.
- Ali, M., Nurul, W. M., Ayu, W., Fajar, D., Sholihah, N. (2019). *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto*. Jurnal Administrasi Pendidikan Islam.
- Al-Ghamdi, S. (2019). *The Challenges Facing Pilgrims with Disabilities during Hajj and Umrah*. Journal of Religion and Health.
- Aristami, N. (2025). *Analisis Penerapan Blue Ocean Strategy (BOS) pada UMKM Kerajinan Tangan Tins Crochet*. Jurnal Ilmiah Akutansi.

- Azmi, A. K. (2015). *Analisis Pelayanan KBIH terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Haji pada KBIH Baitul Atiq Tegal*. Jakarta: Jurnal Manajemen Dakwah.
- Assael, H. (2010). *Consumer Behavior and Marketing Action*. Edisi 4. PWS-KENT.
- Areros, W.A. (2013). *Aspek Interpretasi pada Implementasi Kebijakan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado*. Sosiohumaniora.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pengantar Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Afifuddin & Saebani, B.A. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Beelman, A., dan Heinrichs, N. *Consumer Satisfaction*. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition).
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Banyaknya penyandang disabilitas menurut jenisnya tahun 2024*. Katalog Satu Data Indonesia.
- Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI. (2021). *Pedoman Layanan Ramah Disabilitas di Bidang Keagamaan*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Barnes, E. (2014). *Valuing Disability, Causing Disability*. The University of Chicago Press Journals.
- Buhalis, D. & Costa, C. (2006). *Tourism Management Dynamis*. Bristish Library Cataloguing.
- Creswell, J.W. (2023). *Research Design Quantitative, Qualitative and Mixed Methods Approaches*. Sixth Edition, SAGE Publication.
- Chua, Y.P. (2024). *A Step-By-Step Guide to SMART PLS 4: Data Analysis Using PLS-SEM, CB-SEM, Process and Regression*. Publisher: Researchtree.
- Dewi, S. K. (2017). *Trend wisata umrah: Antara Meneladani Sunnah dan Turisme Spiritual*. Jurnal Empirisma.
- Dewi, P.M. dan Pristiyono. (2016). *Pengaruh Keterlibatan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tolan Tiga Indonesia Perlabian Labuhanbatu Selatan*. Jurnal Ecobisma.
- Donabedian, A. (2017). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Ann Arbor: Health Administration Press.
- Dwiloka & Riana. (2005). *Tehnik Menulis Karya Ilmiah (Skripsi, Tesis, Disertasi, Artikel, Makalah, dan Laporan)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendi, U. (2016). *Psikologi Konsumen*. Edisi 1, Cetakan 1. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Enifika, D., dan Salim, I. (2018). *Relasi Sosial Asosiatif dalam Kelompok Tani Dewi Ratih Kecamatan Mempawah Hilir Kelurahan Terusan*. Jurnal FKIP Untan Pontianak.
- Ehsan, R., et al. (2024). *Healthcare Service Quality and Pilgrim Satisfaction during Hajj: A Cross-Sectional Analysis*. Journal of International Crisis and Risk Communication Research.

- Effendi, A.Z. & Chandra, R. (2019). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian pada Travel Umrah dan Haji Plus PT. Inyong Travel Barokah*. Jurnal Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Faizah, A., Muhajarah, A., Affandi, Y., Anasom, Rozaq, A., Sattar, A. (2025). *Manajemen Strategi Pelayanan SERVQUAL Ibadah Umrah pada Jemaah Disabilitas Fisik PT. Harum Bina Wisata, Indramayu*. Kamaya: Jurnal Ilmu Agama, Jayapangua Press.
- Fithrah, N. L., & Maemunah, S. (2020). *Persepsi Jamaah Disabilitas terhadap Kualitas Layanan Umrah*. Jurnal Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.
- Fuad, B.H. dan Nadlifatin, R. (2023). *Analysis of Satisfaction of Umrah Using Service Quality and Quality Function Deployment Methods*. Jurnal Teknobisnis.
- Firmansyah, D. & Dede. (2022). *Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review*. Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH).
- Ghazali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Gronroos, C. (2015). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. 4th ed. Chichester: John Wiley & Sons.
- Gio, P.U., et al. (2022). *Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan software Warp PLS*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia
- Gazette, S. (2022). *Malaysian Pilgrim Saved After Suffering Serious Respiratory Failure While Performing Umrah*.
- Gustari, D.A. dan Angraini, D.M. (2024). *Pengaruh Kepercayaan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Jemaah Umrah pada PT. Al-Shafwah Wisata Mandiri*. Journal Islamic Accounting Competency.
- Hair, J.F., dkk. (2019). *Analyzing Simple PLS-SEM with SmartPLS*. Indonesia International Institute for Life Sciences.
- Hussein, A.S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan SmartPLS 3.0 Modul Ajar*. Jawa Timur: Universitas Brawijaya.
- Hanif, A. (2022). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kampar*. Jurnal Manajemen Bisnis.
- Hafil, M. dan Permana, F. (2025). *Jemaah Umrah tidak Kebagian Hotel karena Pesan Lewat Broker*. Khazanah Republika Online
- Hafiz, A. dan Imamuddin, M.F. (2023). *Evaluasi Standarisasi Pelayanan Transportasi dan Akomodasi dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah pada PT. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat*. Jurnal Manajemen Dakwah

- Hanney, S., Kanaya, L., Pokhrel, S., Jones, T., Boaz, A. (2020). *World Health Organization*. WHO Regional Office for Europe: UN City, Marmovej.
- Harun, A., dkk. (2020). *Star Rating Factors for Umrah Services: The Perspectives of Umrah Operators and Consumers*. International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage.
- Hidayat, N. et al. (2020). *Respon Time, Waiting Time and Service Quality in Emergency Departement of Indonesian Public Hospital*. International Journal of Public Health Sciences (IJPHS).
- Hasan, I. (2012). *Metodologi Penelitian & Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hassan, S.H., dkk. (2016). *A Conceptual Model of Perceived Value and Consumer Satisfaction: a survey of Muslim Travellers' Loyalty on Umrah Tour Packages*. International Journal of Islamic Marketing and Branding.
- Husamah. 2015. *A to Z Kamus Psikologi Super Lengkap*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Isac, F.L., & Rusu, S. (2014). *Theories of Consumer's Satisfaction and the Operatinalization of the Expectation Disconfirmation Paradigm*. Annals: Economy Series.
- Ilmi, N., Saqila, M., dan Ismail, J. (2025). *Pemahaman dan Persepsi Siswa Sekolah Menengah terhadap Isu Kesehatan Mental serta Dampaknya terhadap Perilaku Sehari-hari*. Jurnal Ilmu Psikiatri dan Psikologi.
- Ingeu. (2025). *Jemaah Umrah Membludak, Banyak yang Terlantar dan Ditempatkan Jauh dari Haram*. Portal Media: PT. Berita Haji Berdaya.
- Iqbal. (2025). *Survei Jemaah Umrah Tahun 2024*. Article: Reliable and Safe Umrah Service Platform.
- Iskandar, R., Nehru, & Cicyn. (2021). *Metode Penelitian Campuran: Konsep, Prosedur dan Contoh Penerapan*. Pekalongan: Nasya Expanding Mangement.
- Intan, E.M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen terhadap Keputusan Memilih Biro Perjalanan Umrah dan Haji Khusus*. Jurnal Al-Iqtishad.
- Jamilatunniswaa, E., Setiawan, A. I., Kurniawan, M. I., Dasir, K. H. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah*. Maburur: Academic Journal of Hajj and Umrah.
- Jamal, K., Fatah, N., dan Wilaela. (2017). *Eksistensi Kaum Difabel dalam Perspektif Al-Qur'an*. Jurnal Ushuluddin.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2020). *Pedoman Pelayanan Publik Inklusif bagi Penyandang Disabilitas*. Jakarta: Direktorat Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas.
- Kusmantini, T. 2024. *Metode Analisis Smart PLS*. Bravo Press Indonesia.
- Karnadi, L. (2019). *Analyzing Simple PLS-SEM with Smart PLS*. Indonesia International Institut for Life Sciences.

- Khiat, H. (2010). *A Grounded Theory Approach: Conceptions of Understanding in Engineering Mathematics Learning*. The Qualitative Report.
- Kang S., Han, S.J., dan Bang, J. (2018). *The Fit Employees' Perception and the Organization's Behavior in Terms of Corporate Social Responsibility*. Journal Sustainability
- Kusnali, A., Rustika, Anggriani, R., Maimunah, S., Budiman, H. (2021). *Pengaturan Penyelenggaraan Ibadah Umrah dalam Perspektif Hak atas Kesehatan*. Jurnal Puslitbang Humaniora dan Manajemen Kesehatan.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2024). *Laporan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Tahun 2023*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Umrah Ramah Disabilitas*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Ditjen PHU.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Umrah Bagi Jemaah Berkebutuhan Khusus*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah Berkebutuhan Khusus (Disabilitas)*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Agama RI No.8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*. Jakarta: Kemenag RI
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Permenkes No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Pengaturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Imunisasi*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson India Education Services Pvt. Ltd.
- Kurniawati, A. (2011). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Pondok Asri Tawang Mangun*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Kisworo, M. W. (2022). *Manajemen Operasional Era 5.0*. CV. AA Rizky.
- Kasmir. (2016). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 87.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2008). Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 28.
- Kandampully, J. & Suhartanto, D. (2010). *Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image*. International Journal of Contemporary Hospitality Management.

- Krisnadevi, N.P., Sri, A.A.P., & Putra, A.M. (2021). *Faktor-faktor yang memengaruhi wisatawan dalam Pemilihan akomodasi di kabupaten jembrana*. Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas.
- Kullada, P. (2020). *Examining the Influence of Digital Information Quality on Tourist Experience*. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism.
- Phetvaroon Kullada. (). Examining the Influence of Digital Information Quality on Tourist Experience". *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*.
- Kenedi, J. (2023). *Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah Haji dan Umroh pada PT. Tour and Travel Auliya Perkasa Abadi di Pasaman Barat*. Mutazzam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah.
- Larnyo, E. (2021). *PLS-SEM Analysis Using SmartPLS 3*. Jiangsu University School of Management Academic Seminar.
- Lesmana, N., et.al. (2022). *Kepuasan Pelanggan, Perbaikan Layanan, serta Menciptakan Hubungan Jangka Panjang*. Manajemen Pemasaran.
- Laksamana, R., Bustami, dan Rusmita, S. (2024). *The Use of Cross-Generational Digital Wallets in Accelerating Digital Economy Transformation*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetisi*. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Larasati, P. & Kritina, S. (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Metode SERVQUAL pada Osiris Coffee di Kota Bandung*. Management Journal.
- McLeod, S., PhD. (2024). *Open Coding in Qualitative Research*. Research Methodology: Psychology.
- Muhammad, I. dan Hendrawan, L.S. (2024). *Tingkatkan Layanan Haji untuk Penyandang Disabilitas, Ditjen PHU Kemenag dan KND Jajaki Kerja Sama*. Times Indonesia.
- Mukhid, A. (2021). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Miftah P.F.P. (2017). *Mixed Methods: Pengantar dalam Penelitian Olahraga*. Kediri: Jurnal Sportif.
- Muhson, A. (2022). *Analisis Statistik dengan Smart PLS*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Millah. (2023). *Efektivitas Penyediaan Akomodasi Haji Khusus pada PT. Ahsanta Tours & Travel Kota Tangerang Selatan*. Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Maki, M.F., Suharno, H., dan Mulyadi, E. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah serta Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. Mecca Sukses International)*. Jurnal Empire.

- Nanda, A. R., & Herawati, R. (2021). *Kendala Dan Solusi Bagi Penyandang Disabilitas Kota Semarang Dalam Mengakses Pekerjaan*. Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia.
- Nuraddina, A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015*. Jakarta: Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi.
- Nurhidayati dan Amin. (2021). *Pelayanan Ramah Disabilitas dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Jurnal Ilmiah Hukum dan Humaniora.
- Nugroho, R. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Strategi Peningkatan Kualitas Layanan bagi Kelompok Rentan*. Depok: Rajawali Pers.
- Nour, M.A. (2021). *Satisfaction with Quality and Access to Al-Masjid Al-Haram Services Among Persons with Disabilities During Umrah Season, 1441 H (2019-2020): Cross-sectional Study*. Journal of Medical Sciences.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Terpadu)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, R.R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Major Sukses Berkah*. Public Service and Governance Journal.
- Ortega, H. Y. & Amin, J. (2023). *Strategi Pelayanan Ibadah Umrah terhadap Jemaah Disabilitas*. Jurnal Manajemen Dakwah.
- Opdenakker, R. (2016). *Advantages and Disadvantages of Four Interview Technique in Qualitative Research*. Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research.
- Oliver, R.L. (2016). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. Journal of Marketing Research.
- Oktaviani, F. & Chonyta, D. (2021). *Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umrah di PT. Nur Haramain*. Jurnal Manajemen Bisnis.
- Osman, Y. M. (2010). *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value and Customer Dependency (Kasus pada Pemasaran Shopping Center/Yevis Marty Oesman)*. Bandung: Alfabeta.
- Onwuegbuzie, A.J. & Leech, N.L. (2005). *On becoming a pragmatic researcher: the importance of combining quantitative and qualitative research methodologies*. International Journal of Social Research Methodology.
- Pettinicchio, D., Marato, M., Brooks, J. D. (2022). *The Sociology of Disability – Social Inequality and Diversity*. Contemporary Sociology A Journal: Cambridge University Press.
- Pahleviannur, M.R., et. al. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka.
- Pradita, A. (2018). *Analysis of Mass Media Development in Public Relations at CNN Company*. Jurnal Ekonomi.

- Prastiwi, E.S. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan*. Journal of Management & Business.
- Putri, E.D.H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Putri, S.W.D. dan Syamsiyah, N. (2017). *Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah (Studi Kasus pada PT. Nur Haramain Mulia)*. STEBI Badri Masduqi.
- Padmi, T. A. (2006). *Implementasi Aksebilitas Pelayanan Informasi dan Pelayanan Khusus Bagi Penyandang Cacat di Kota Semarang*. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial.
- Pitayama, Baiquni, M., Marsono, dan Nopirin. (2019). *Paradigma Historis Bacckpacking Travel Sebagai Perjalanan Wisata*. Jurnal Pariwisata Terapan: Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, Leonard, L., Berry. (2014). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press Reprint.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2016). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Priya, Faldi, Endang, S., Lambok, Dina, B. & Djuhariah. (2021). *Analisis Kajian Hukum dan Kebijakan dalam Pemenuhan Hak Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan*. Hermeneutika.
- Putri, A.A.H., dan Halim, A. (2021). *Kebijakan Hukum terhadap Hak-hak Disabilitas dalam Layanan Jasa Keuangan di Indonesia*. Jakarta: Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam dan Pranata Sosial Islam.
- Panah, M.R. (2019). *What is Customer Satisfaction? Definition+Importance*. International Article
- Pane, I. (2021). *Desain Penelitian Mixed Method*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, hlm. 2.
- Priyatni, E.T., dkk. (2020). *Pemanfaatan NVivo dalam Penelitian Kualitatif: NVivo untuk Kajian Pustaka, Analisis Data, dan Triangulasi*. Pusat Pendidikan: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
- Pujiyati, S. (2012). *Analisa Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2011/1432 H terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Setudi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkal Pinang*. Pangkalpinang: Jurnal Bisnis dan Manajemen Ekskutif.
- Rahmawati, S.R. (2019). *Implementasi Kebijakan Rehabilitasi Medik bagi Penyandang Disabilitas melalui Pelayanan Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta*. Jakarta: Institut Pemerintahan dalam Negeri.
- Rangkuti, F. (2016). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta: PT Gramdia Pustaka Utama.

- Riyadh, M. (2002). *Health Services for Pilgrims in the Kingdom of Saudi Arabia*. Saudi Ministry of Health.
- Rini, D.O. (2024). *Analisis Perbandingan Motivasi Dan Etos Kerjaislami Pedagang Rantau Dan Pedagang Lokal Di Kelurahan Tanjung Enim*. Jurnal Ekonomi Syariah.
- Rahadi, D.R. (2023). *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) 2023*. Lentera Ilmu Madani.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. UIN KHAS Press.
- Rahim, Rahman, A., dan Enny, R. (2017). *Manajemen Strategi*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ramadhani, Y. (2015). *Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Profesi Guru dan Minat Menjadi Guru terhadap Indeks Prestasi Mahasiswa Semester Enam Prodi Administrasi Perkantoran*. Medan: UNIMED T.A.
- Rubani, M. (2010). *Psikologi Komunikasi*. Pekanbaru: UR Press, 109.
- Robbins, S.P., Judge, T.A. (2015). *Organizational Behavior*. Edisi 16. Boston: Pearson Education.
- Rahmawati, Y.D. & Yuliana, R. (2020). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet pada Mahasiswa STIE Bank Jateng*. Journal of Economics and Banking.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Rahman, Abdul, N., dan Kamil, N. (2022). *Service Quality and Satisfaction among Disabled Umrah Pilgrims*. Journal of Islamic Marketing
- Rakhmat, J. (2009). *Metode Penelitian Komunikasi: dilengkapi dengan Contoh Analisis Statistik*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Rohimat, A. & Sudrajat, B. (2023). *Strategi Pelayanan Tour Leader Biro Haji dan Umroh untuk Meningkatkan Reapet Order Calon Jamaah pada PT. Imprensa Media Wisata*. An-Nawa: Jurnal Studi Islam.
- Romdoni, N., Ayu, N.F., dan Kamila, Z. (2024). *Penerapan Jamaah Umrah Jamaah Disabilitas*. Jakarta: Jurnal Sosial dan Humainora.
- Supanji, T. H. (2023). *Pemerintah Penuhi Hak Penyandang Disabilitas di Indonesia*. Medan: Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.
- Rini Susanti. (2005). *Sampling dalam Penelitian Pendidikan*. Jurnal Teknologi Pendidikan.
- Saimona, N., dkk. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah di Hajar Aswad Mubaroq*. Surakarta: Journal of Communication and Da'wah.
- Situmorang, A., dan Andriana, I. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Program Tour di PT. Jasa Belitung Utama*. Jurnal Ekonomi.
- Subhan, A., et al. (2023). *The Influence of Islamic Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Intention in Reusing the Services in the*

- Implementation of Umrah and Special Hajj Pilgrimage*. Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan.
- Sulaiman, E. *Pengalaman Perawat TKHI dalam Penanganan Kegawatdaruratan pada Jemaah Haji*. Universitas Brawijaya Repository.
- Surya, F. (2019). *Akomodasi Perhotelan*. Temanggung: Desa Pustaka Indonesia.
- Soleha, M. dan Sirin, K. (2021). *Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umroh Disabilitas pada PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah*. Jakarta: Jurnal Manajemen Dakwah.
- Sari, A.N. (2025). *Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tahun 2025 terus Meningkat*. Bintuhan: Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia.
- Siddique, M. A. (2012). *Towards Determination of Interest Spread of Commercial Banks: Empirical Evidences from Pakistan*. African Journal of Business Management.
- Sobur, A. (2013). *Psikologi Umum dan Lintasan Sejarah*. CV Pustaka Setia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 445.
- Supriyanto, Y. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sunardi & Handayani, S. (2019). *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah.
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-faktor yang Memengaruhi*. Edisi Revisi, Cetakan 5. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sciffman, L.G., Kanuk, L.L., Wisenblit, J. (2010). *Consumer Behavior*. Edisi 10. New Delhi: Pearson Prentice Hall.
- Supraptini, N. & Supriyadi, A. (2020). *Pengaruh Fasilitas , Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kabupaten Semarang*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Dewantara.
- Sugiarto, K.A., & Nuruddin. (2024). *Analysis of the Relationship of Tourist Accommodation with Sustainable Tourism In Banyuwangi*. Jurnal Hospitality dan Pariwisata.
- Sumarabawa, I.G.A., Wesnawa, I.G.A., & Astawa, I.B.M. (2015). *Ketersediaan aksesibilitas serta sarana dan prasarana pendukung bagi wisatawan di daerah wisata Pantai Pasir Putih, Desa Prasi, Kecamatan Karangasem*. Graha Ilmu Yogyakarta: Jurnal Pendidikan Geografi Undiksha.
- Supraptini, N. & Supriyadi, A. (2020). *Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dikabupaten Semarang*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Dewantara.
- Sarwono, J. (2011). *Mixed Methods: Cara Menggabung Riset Kuantitatif dan Riset Kualitatif Secara Benar*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Siyoto, S. & Sodik, M.A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Suryabrata, S. (2015). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Shaleh, I. (2018). *Implementasi Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Ketenagakerjaan*. Kanun Jurnal Ilmu Hukum, 20 (1).
- Setiawan, N.K. (2012). *Pribumisasi Al-Qur'an*. Yogyakarta: Kaukaba.
- SISKOPATUH. (2025). *Tren Peningkatan Jumlah Jemaah Umrah Asal Indonesia Periode Tahun (2022 – 2024)*. GoodStats.
- Suteja, J. & Setiawan, B. (2023). *Da'wah Based Spiritual Counseling: The Urgency of Spirituality Development for Correctional Inmates in Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Cirebon*. Jurnal Ilmu Dakwah. 17(2).
- Saimona, N., dkk. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah di Hajar Aswad Mubaroq*. Journal of Communication and Da'wah, Surakarta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, Edisi 4.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction*. (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- Times Indonesia. (2024). *Pilgrims Appealed to get Wheelchair Services from the Masjidil Haram Authorities*.
- Tawqif. (2017). *General Guide for Health of Hajj and Umrah Pilgrims (3rd ed.)*.
- Ubaidillah, M. I. (2023). *Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen di Shafira Tour & Travel Cabang Jember*. Journal of Advanced Da'wah Management Research.
- Ulfa, A.S. (2017). *Gambaran Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Wilayah Jakarta*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. (2016). Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Umam, M.M. & Arifin, R. (2019). *Akseibilitas Kaum Difabel dalam Perlindungan Hukumnya dalam Perspektif Hak Asasi Manusia*. Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum.
- Uyuni, B., dan Adnan, M. (2024). *A Dynamic Hajj Fiqh for Elderly: A Study of Indonesian Pilgrims*. International Journal of Emerging Issues in Islamic Studies.
- Wirtz, J. & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.)*. New Jersey: Pearson Education
- Wildayati, R., dkk. (2019). *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*. Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah).
- Wariki, G.M., Mananeke, L., & Tawas, H. (2015). *Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Dan*

- Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado.* Jurnal EMBA.
- World Health Organization. (2020). *International Travel and Health: Vaccination Requirements and Recommendations for Saudi Arabia for Hajj and Umrah Pilgrims*. Geneva: WHO.
- Wijatiningsih, D., dan Prasetyawan, Y.Y. (2018). *Penerapan Pengajaran Literasi Informasi bagi Pustakawan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang: Sebuah Penelitian Metode Campuran (Mixed Methods)*. Jurnal Ilmu Budaya.
- Yahya, W. dan Jaharuddin. (2025). *Social Interaction in the Umrah Pilgrim Registration Process, Ethnomethodology Approach*. Al-Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan
- Yulianti, D. (2020). *Pelayanan Kesehatan bagi Jemaah Haji dan Umrah Berkebutuhan Khusus*. Jurnal Kesehatan Global.
- Yam, J.H. & Taufik, R. (2021). *Hipotesis Penelitian Kuantitatif*. Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi.
- Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. (2017). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.