

DAFTAR RUJUKAN

- Al Fajri, Muhammad Khoirul Wafa, Ahmad Jazuli, dan Rina Fiati. 2025. *Perancangan Sistem Informasi Biro Perjalanan Wisata Di CV Oppa Tour And Travel Berbasis Web*. Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi 14, no. 2. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v14i2.2712>.
- Al-Halim, Mohammad Khoiruddin. 2024. *Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umroh (KbiHu) Al-Hikmah Dalam Menarik Minat Calon Jama'ah Haji Brebes*. Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Creswell, John W. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications.
- Darmawan, Bima Dwiyunus. 2024. *Manajemen Strategi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KbiHu) Al-Ikhwan Kota Bandar Lampung*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Efendi, Erwan, dkk. 2024. *Analisis Peran Fungsi Pengawasan/Controlling dalam Media Dakwah*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan 10. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11402428>.
- Fitriana, Mira, Rieska Ernawati, dan Pertiwi Kusuma Astuti. 2021. *Analisis Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Wisata CV. SKR Tour & Travel di Era New Normal*. Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya 7, no. 2. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3988>.
- Hamid, Noor. 2020. *Total Quality Management dalam Lembaga Bimbingan Haji dan Umrah: Studi Pada KBIHU di Area Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Dakwah 6, no. 2.
- Hidayatullah, Fardika Rais, dan Beni Suranto. 2021. *Perancangan Sistem Informasi Manajemen Travel Haji dan Umrah dengan Metodologi Extreme Programming (XP) Untuk Safir*. Automata 2, no. 2.
- Ismail, Abdullah. 2022. *Memperkuat Pengorganisasian Masyarakat Desa*. Jurnal Sains, Sosial, dan Humaniora (JSSH) 2, no. 1.

- Maharani. 2020. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Dakwah 6, no. 2.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Nasution,
- Muhammad Syaifullah. 2018. *Manajemen Pelayan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Niswah, Uswatun, dan M. Rizal Setiawan. 2021. *Implementasi Fungsi Actuating dalam Pembinaan Santri di Pondok Pesantren*. Jurnal Manajemen Dakwah 9, no. 1.
- Noor, Muhammad. 2018. *Haji dan Umrah*. Jurnal Humaniora Teknologi 4, no. 1.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1.
- Pasya, Dewi Noor Azijah Rafa Abiyanu, dan Maulana Rifa'i. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan 8, no. 12.
- Prasodjo, Tunggul. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Purnama, Hikmat. 2022. *Efektifitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh*. Jurnal Multidisiplin West Science 1, no. 1. Putra, Adrian Agoes Naufal Pratama. 2025. "Peran Biro Perjalanan Wisata terhadap Study Tour Sekolah: Studi Kasus Fama Tour." *Manajemen dan Pariwisata* 4, no. 1.
- Putri, M. S. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus & Umrah pada PT. Tanim Wisata Religi Duri Riau menurut Undang-Undang Republik Indonesia*.
- Riandy, M D, E Erida, dan A T Nifita. 2021. *Analisis Kepuasan dari Perspektif Tingkat Kepentingan Layanan Jamaah Ibadah Umrah PT. Attin Tour Travel Jambi*. Jurnal Dinamika 9, no. 3.
- Rohidi, Tjetjep Rohendi. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.

- Sanusi, Muhammad Hosnan Jaini. 2021. *Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia Dalam Perspektif Maqāṣid Asy-Syarī'ah*. 2, no. 2.
- Sardjito, dkk. 2025. *Factors Associated with Health Preparedness (Istitha'ah) Status among Hajj Pilgrims in Indonesia: A Cross-Sectional Study*. Jurnal Ners 20, no. 1.
- Satriawan, Supardi Mursalin, dan H. Makmur. 2024. *Analisis Kualitas Pelayanan Perjalanan Jamaah Umrah pada PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu*. Jurnal Ilmiah Edunomika 8, no. 4.
- Shoifuro, Indah, dan Clarashinta Canggih. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Jamaah Umrah*. Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia 13, no. 1.
- Siagian, Sondang P. 2014. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Supriyanto, dkk. 2021. *Kendala Administrasi dan Solusi Pelayanan Dokumen Jamaah Haji di Indonesia*. Jurnal Administrasi Publik 8, no. 1.
- Suryantoro, Bambang, dan Yan Kusdyana. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. Jurnal Baruna Horizon 3, no. 2. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.
- Susilawati, Dita. 2021. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah (Studi Pt Mastour Haji Dan Travel)*. Mataram: Universitas Islam Negeri Mataram.
- Terry, George R., and Leslie W. Rue. 1982. *Principles of Management*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Tsani, Muhamad Iqbal, Abdul Mujib, dan Ali Aziz. 2025. *Implementasi Model Kualitas Pelayanan Service Quality (SERVQUAL) terhadap Jemaah Haji Khusus*. Maburur: Academic Journal of Hajj and Umra 4, no. 2.
- Usman, Husaini, dan Purnomo Setiady Akbar. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Cet ke-4. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Wahab, Abdul Aziz. 2021. *Dinamika Regulasi Penyelenggaraan Ibadah Umrah di Indonesia dan Implikasinya terhadap Tata Kelola Biro Perjalanan*. Jurnal Haji dan Umrah 3, no. 1.
- Widianita, Rika, dkk. 2023. *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Tahun 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara*. AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam 9, no. 1.
- Widyaiswara, Nurdevi. 2022. Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangga Melayani Di Provinsi Maluku Utara. Sentri: Jurnal Riset Ilmiah 1, no. 2.
- Wulandari, Suci, Salman Daffa Nur Azizi, dan Rifqi Thariq Hidayat. 2024. *Paradigma Ibadah Haji dan Umroh Ditinjau Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia*. Komparatif: Jurnal Perbandingan Hukum dan Pemikiran Islam 3, no. 2. <https://doi.org/10.15642/komparatif.v3i2.2137>.
- Yin, Robert K. 2018. Case Study Research and Applications: Design and Methods. 6th ed. Los Angeles: SAGE Publications.
- Yuliana, dkk. 2025. *Desain Sistem Pengendalian Manajemen Yang Efektif Dalam Menjawab Tantangan Lingkungan Bisnis Yang Dinamis*. Journal of Sharia Economics Banking and Accounting 2, no. 2.