

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., dkk. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Afiandi, D. K., & Prabowo, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, intensitas promosi, dan harga terhadap kepuasan jamaah umroh PT Al Muchtar Tour & Travel. *Jurnal Widya*, 5(2), 1600–1615.
- Amri, A. I., & Yuliusman. (2023). Pemberian kualitas pelayanan jasa dan penetapan harga yang dilakukan PT Romi Tour and Travel dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (MANKEU)*, 12(1), 249–262.
- Andriaty, G., dkk. (2023). Reputasi positif kualitas pelayanan Islami, fasilitas, dan reputasi perusahaan sebagai indikator kepuasan konsumen jamaah umroh PT Tazkiyah Global Mandiri Makassar. *Jurnal Studi Islam*, 10(2).
- Anggraini, M. W. (2020). Pengaruh bauran promosi, kualitas pelayanan, dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan melalui kepercayaan jamaah umroh sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 14(2), 161–172.
- Anwar Ibrahim, C. (2024). Peran leader travel umrah Zafir Tour dalam pengembangan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. *Social Science and Contemporary Issues Journal*.
- Ardhani, Z., Rohwiyati, R., Haryono, T., Triatmanto, B., & Respati, H. (2025). Building customer loyalty through brand trust, service quality, and satisfaction in religious tourism. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 8(3), 2065–2076.
- Ariyanto, A. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Aulia, B. (2024). Peran tenaga musiman dalam pelayanan jamaah haji lansia tahun 2023. *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 3(2).

- Baharum, A. S., & Husin, A. A. (2024). Keberkesanan strategi komunikasi bahasa Arab dalam meningkatkan kemahiran di kalangan mutawif belia. *Al-Qanadir: International Journal of Islamic Studies*, 33(5).
- Damayanti, P. (2020). Implementasi pelayanan terra terhadap jamaah umroh di AET Travel PT Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru.
- Djogo, O. Y. (2022). STRATEGI MANAJEMEN PEMASARAN DALAM ERA DIGITAL PADA MASA SEKARANG. *Jurnal Ilmu Administrasi. Volume 13, Nomor 1*.
- Erwin. (2024). *Manajemen Pemasaran Teori dan Strategi*. Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia.
- Fatma, N. (2023). *Manajemen Pemasaran Era Industri 4.0*. Yogyakarta: Nas Media Pustaka.
- Fahmadin, C. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT Zhafirah Mitra Madina Yogyakarta.
- Faizah, A., Muhajarah, K., Affandi, Y., Anasom, A., Rozaq, A., & Sattar, A. (2025). Manajemen Strategi Pelayanan SERVQUAL Ibadah Umrah Pada Jemaah Disabilitas Fisik PT Harum Bina Wisata Indramayu. *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama*, 8(2), 135–150.
- Fatiha, S. N. (2025). Peran Satgas Haji Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Lansia Di Asrama Haji Donohudan. *Jurnal Ilmu Agama*, 8(1).
- Febiana, R. (2022). Strategi Pendampingan Haji Dan Umroh Terhadap Kepuasan Jamaah Pada PT Arminareka Perdana Metro. Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung.
- Febinnaqiyya, Mukaromah, S., Sholihah, L. M., Wulandari, F., Effendi, R., & Savitri, F. M. (2024). Evaluasi Manasik Umrah Di KBIH Al-Mujahidin Jepara Ditinjau Dari Lima Layanan: Tangibility, Responsiveness, Reliability, Empathy, Dan Assurance. *Jotika Journal In Management And Entrepreneurship*, 3(2), 63–69.
- Gemina, D. (2024). Kepuasan Pelanggan Memediasi Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 127–148.

- Gizta, T. R., & Widiastuti, Y. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Jasa Travel Haji Dan Umroh Pada PT Muslim Amal Firdaus Gresik. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Sosial*, 3(1), 138–150.
- Gustari, D. A., & Angraini, D. M. (2024). Pengaruh Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh Pada PT Al Shafwah Wisata Mandiri. *Journal Islamic Accounting Competency*, 4(1), 96–106.
- Harahap, I. S., & Pohan, S. (2023). Pengaruh Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh Dan Haji Mahmud Harahap. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(2), 435–442.
- Hibahtullah, M. H., Dkk. (2024). Pengaruh Promo Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT Ira Wisata Travel Hajj Dan Umrah Di Medan. *Jurnal Bisnis Net*, 7(1).
- Ilham, F., & Zulhelmi. (2024). Manajemen Pelayanan Prima: Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah (Studi Kasus Multazam Utama Tour). *JEBI: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(6), 588–602.
- Juliana. (2022). Analisis Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah Umrah Pada PT Siar Harmain Internasional Wisata Di Medan. *Jurnal Bisnis Net*, 5(2).
- Kahn, R. L., & Katz, D. (1978). *The Social Psychology Of Organizations* (2nd Ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Kristianti, T., & Sriwijaya, S. B. (2025). Evaluation Of Hospital Service Quality With The SERVQUAL Method Approach And Quality Function Deployment (QFD). 7(2), 866–874.
- Lufitasari, S. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Badan Pengelola Pendapatan. *Equilibrium*, 12(2), 151–157.
- Manurung, L., Ningsi, E. H., & Widodo, S. (2025). The Influence Of UMKM Service And Product Quality On Tourist Satisfaction. *IJAFIBS*, 13(2), 220–226.
- Nurasyiah, S. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Dan Umrah. *Mabrur: Academic Journal Of Hajj And Umra*, 1(2), 175–184.

- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions. *Journal Of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions That Affect Customer Satisfaction In The Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1–24.
- Prameswari, R. (2025). Analisis Kualitas Layanan Tour Leader Dalam Mendampingi Jamaah Umrah Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(5).
- Putri, M. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Bimbingan Manasik Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT Bahana Sukses Sejahtera Kota Bengkulu. *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 10(5).
- Qurani, H. R., & Mulyono, N. B. (2025). Improving Customer Satisfaction In Service Quality Evaluation Using The CARTER Framework: A Case Study Of SS Umrah And Travel In Indonesia. 2(4), 257–268.
- Rachmi, N., Istiatin, I., & Sudarwati, S. (2025). Umroh Pilgrimage Satisfaction Reviewed From Service, Facilities, Price Perception, And Trust. *Fokus Ekonomi*, 20(1), 77–85.
- Reken, F. (2024). *Pengantar Ilmu Manajemen Pemasaran*. Padang: CV. Gita Lentera.
- Sabri, M., & Raudhiah, N. (2021). Mengkaji Amalan Mutawwif Dalam Tugas Membimbing Jamaah Umrah Di Malaysia. *International Conference On Syariah & Law 2021*.
- Sadiah, N. P., Dkk. (2025). Analisis Pemilihan Produk Paket Umrah Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process. *Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 6(1).
- Saefullah, M. R. (2025). Pengaruh Tarif, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Melalui Keputusan Pembelian Paket Perjalanan Umrah. *Ikraith-Ekonomika*, 8(3), 48–57.
- Safitri, D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh. *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 1(2).

- Saputra, E. (2024). Pengaruh Promosi Media Sosial, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh. *Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*.
- Saragih, L. (2022). *Strategi Manajemen Pemasaran*. Pematang Siantar: Yayasan Kita Menulis.
- Shomadani. (2024). Strategi Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Umrah. *Journal In Management And Entrepreneurship*, 3(2).
- Spencer, S. M., & Spencer, L. M. (1993). *Competence At Work: Models For Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sudirjo, F. (2025). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Yayasan Putra Adi Dharma.
- Suparman, M. F. (2023). Teori Dan Konsep Kompetensi Supervisor Pendidikan Berbasis Prophetic Intelligence. *At-Turots: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(1).
- Ummah, F. I. (2025). Peran Tour Leader Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Perjalanan Wisata Pada Jemaah Haji Dan Umroh. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis*, 2(1).
- Wandasari, H. P., & Hariani, D. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Jamaah Umroh Di Ventour Travel. *Syntax Literate*, 10(7).
- Zulkifli. (2022). Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1).
- Zhou, K., & Yao, Z. (2023). Analysis of customer satisfaction in tourism services based on the Kano Model. MDPI.