

DAFTAR RUJUKAN

- Abrar, Mukhlas. 2024. *Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif: Suatu Pengantar*. UNJA Publisher.
- Aditama, Roni Angger. 2020. *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*. Malang: AE Publishing.
- Afrizal. 2020. "Permasalahan yang Dialami Lanjut usia dalam Menyesuaikan Diri terhadap Penguasaan Tugas-Tugas Perkembangannya." *Islamic Counseling: Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam*, Vol. 2 No. 2.
- Agustin, Tia Muta'alimah, dan Kurnia Muhajarah. 2023. "Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lanjut usia Tahun 2023 oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah." *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Akbar, Freddy dkk. 2021. "Pelatihan dan Pendampingan Kader Posyandu Lanjut usia di Kecamatan Wonomulyo." *Jurnal Abdidas*, Vol. 2 No. 2.
- Alif, Muhammad dkk. 2025. "Penerapan Strategi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT. Sampo Insurance Indonesia." *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, Vol. 6 No. 6.
- Amin, Zakky Fakhri. 2021. "Strategi Bimbingan Manasik Ibadah Haji pada KBIH Nurussalam Lampung Timur." *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, Vol. 1 No. 2.
- Anugrah Diastuti, and Rissa Ayyustia. "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital Di Kelurahan Sunter Agung." *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik* 2, no. 2 (2025)
- Arifa Ilyas dkk, 2023, buku ajar Manajemen Strategis, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia)
- Ariotejo, Teguh. 2020. "Intervensi Continuous Improvement Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Jakarta." *Jurnal ARSI*, Vol. 3 No. 3.
- Candra Dewi, Riskha Dora. 2024. *Pemahaman Komunikasi: Mengartikan Pesan dengan Tepat*. Get Press Indonesia.

- Fahham, Achmad Muhaddam. 2023. *Urgensi Layanan Haji Ramah Lansia*. Info Kajian Singkat, Vol. 15 No. 12.
- Faizin, Muhammad. 2023. "30 Persen Lansia, Bagaimana Angka Jamaah yang Wafat di Musim Haji 2023." NU Online.
- Ghony, M. Djunaidi, dan Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian*.
- Handoko, T. Hani. 1998. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasnida, dan Hisdal Azhari. 2024. "Fungsi Manajemen George Robert Terry dalam Pandangan Islam." *Jurnal Al Ashriyyah*, Vol. 10 No. 2.
- Hidayat, Taufik. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM PENETAPAN KUOTA JAMAAH HAJI REGULER (Study Kasus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau)." *Skripsi* 1, no. 1 (2021).
- Huraerah, Abu. 2011. *Pengorganisasian dan Pengembangan Masyarakat: Model dan Strategi Pengembangan Berbasis Kerakyatan*. Bandung: Humaniora.
- Hutomo, Yoga Tri, dan Heri Fathurrahman. 2025. "Analisis Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Menggunakan Model Hajjsequal pada Jemaah Haji Provinsi Daerah Khusus Jakarta." *Jurnal Pendidikan Indonesia*, Vol. 6 No. 1.
- Ibowati, Januar Ida. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang."
- Ikhsan, Muhammad Taufik Nur, dan Juhdi Amin. 2023. "Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Lanjut usia di Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2023." *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1 No. 2.
- Istianah. 2020. "Prosesi Haji dan Maknanya." *Esoterik: Jurnal Akhlak dan Tasawuf*, Vol. 2 No. 1.
- Kanedi, Indra dkk. 2020. "Sistem Pelayanan untuk Tingkat Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu." *Jurnal Pseudocode*, Vol. IV No. 1.

- Kurnian, Dhea, dan Faisal Hidayat. “Strategi Pelayanan Prima pada Jamaah Lanjut usia di PT Amanah Travel Indonesia.” *Baitul Maal: Journal of Sharia Economics*, Vol. 2 No. 1.
- Kusumo, Mahendro Prasetyo. 2020. *Buku Lansia*. Yogyakarta: LP3M.
- Littlejohn, Stephen W., dan Karen A. Foss. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mu'minah, Sulton dkk. 2025. “Public Service Innovation Hajj Pilgrimage Elderly Friendly 2024 Kemenag RI.” *Celebes Journal of Community Services*, Vol. 4 No. 1.
- Muhammad, and Jaini Sanusi. “PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF MAQĀSID ASY-SYARĪ’AH.” *Jurnal CONTEMPLATE* 2, no. 02 (2021): 24–71.
- Mujiadi, dan Siti Rachmah. 2022. *Buku Ajar Keperawatan Gerontik*. STIKes Majapahit Mojokerto.
- Munjidah, Chalwa, dan Muhammad Irfai Muslim. 2025. “Pengelolaan Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Muslimat NU Kulon Progo.” *Mushawwir: Jurnal Manajemen Dakwah dan Filantropi Islam*, Vol. 3 No. 2.
- Nasution, Abdul Fattah. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Harfa Creative.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Dioma.
- Nurlaily, Andy. 2024. *Strategi Pelayanan terhadap Jamaah Haji Lanjut usia di Kementerian Agama Kota Ternate*. Skripsi.
- Prayoga, Kunto Agung. 2022. *Manajemen Ibadah Haji bagi Lansia*. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
- Putra, Kevin Aldio, Ardelia Maharani, Yani Restiani Widjaja, and Purwadhi Purwadhi. “Strategi Pelayanan Berbasis Teknologi Dalam Manajemen Rumah Sakit : Solusi Digital Untuk Peningkatan Efisiensi Dan Kepuasan Pasien.” *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* 4, no. 1 (2024)

- Putri, Desi Riani Dwi, and Muhammad Baharuddin Zubakhrom Tjenreng. "Strategi Inovatif Dalam Pelayanan Publik: Mengintegrasikan Teknologi Untuk Responsivitas Yang Lebih Baik." *Jurnal PKM Manajemen Bisnis* 5, no. 1 (2025): 354–364.
- Qomaruddin, dan Halimah Sa'diyah. 2024. "Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman." *Journal of Management: Accounting and Administration*, Vol. 1 No. 2.
- Quran Kemenag, surah Al-Baqarah ayat 197.
- Ramdani, Ahmad, dan Nugroho Kusuma Ningrat. 2022. "Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *INTRIGA: Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, Vol. 5 No. 4.
- Sa'diyah, Halimah. "Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif."
- Sa'diyah, Halimah. "Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif."
- Sabina, Nafiza Kayla, Syafira Mawada Tanjung, Putri NurSyifa, and Mohamad Zein Saleh. "Strategi Pelayanan Berbasis Digital Pada Aplikasi Kesehatan (Halodoc)." *Business and Investment Review* 2, no. 6 (2024): 1–6.
- Sakanti, Anggiasih, dan Helda. 2024. "Determinan Kejadian Kesakitan dan Kematian Jemaah Haji Tahun 2023/1444 H." Vol. 8 No. 1.
- Saputra, Adrian Avan Rizqy, dan Arikha Saputra. 2023. "Pelaksanaan Program Asuransi Kesehatan bagi Peserta Ibadah Haji dan Umrah pada PT Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera Cabang Semarang." *Collegium Studiosum Journal*, Vol. 6 No. 1.
- Saputra, Agus Romdlon. "Motif Dan Makna Sosial Ibadah Haji Menurut Jama'Ah Masjid Darussalam Wisma Tropodo Waru Sidoarjo." *Kodifikasia* 10, no. 1 (2016): 89–108.
- Sinollah, dan Masruroh. 2021. "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Dialektika*, Vol. 4 No. 1.

- Siregar, Alya Rahmayani, dan Hasan Sazali. 2024. "Haji Ramah Lanjut usia antara Kenyataan dan Tantangan Istitha'ah Kesehatan." *As-Syirkah: Islamic Economics & Financial Journal*, Vol. 3 No. 2.
- Subadi, Wahyu. 2020. "Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat dari Aspek Tangible dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser." (*JAPB*), Vol. 3 No. 2.
- Sukmana, Djulaiha dkk. 2023. "Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Organisasi Pelayanan Sosial untuk Penyandang Disabilitas." *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 14 No. 1.
- Sukmana, Djulaiha dkk. 2023. "Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Organisasi Pelayanan Sosial untuk Penyandang Disabilitas." *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 14 No. 1.
- Tamheryaan, Abu S.L., Wahab Tuanaya, dan Mike J. Rolobessy. 2024. "Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lanjut usia pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku." *Jurnal Ilmiah Global Education*, Vol. 5 No. 2.
- Tarumingkeng, Rudy C. 2025. *Deming Cycle (PDCA/PDSA Cycle): Filosofi, Penerapan, dan Relevansi Kontemporer dalam Manajemen Mutu*. Bogor.
- Tia, M., dan Kurnia Muhajarah. 2023. "Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lanjut usia Tahun 2023 oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah." *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Timpa, Erlina T.V. dkk. 2021. "Strategi Camat dalam Meningkatkan Perangkat Desa di Bidang Teknologi Informasi." *Jurnal Governance*, Vol. 1 No. 2.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Wardani, Septia Rachma. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Jamaah Umrah* PT. Nur Ramadhan Yogyakarta. Skripsi.
- Yatminiwati, Mimin. 2019. *Manajemen Strategi: Buku Bahan Ajar bagi Mahasiswa*. Lumajang: Widya Gama Press.
- Yatminiwati, Mimin. 2019. *Manajemen Strategi: Buku Bahan Ajar bagi Mahasiswa*. Lumajang: Widya Gama Press.

- Yatminiwati, Mimin. 2021. *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan bagi Mahasiswa*. Lumajang: Widyagama Press.
- Zulfirman, Rony. 2022. "Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa." *Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran*, Vol. 3 No. 2.