DAFTAR PUSTAKA

Buku

Aaker, David A. (1996). *Building Strong Brands*. New York: Free Press.

Adawiah, dkk. (2022). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Assauri, Sofjan. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.

Assauri, Sofjan. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.

Aswita Lubi, Efifi. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Medan: Unimed Press.

Basu Swastha, dan Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Firdaus, Muhammad. (2010). *Manajemen Agribisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.

Griffin. (2004). *Manajemen Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Hadi, Amirul, dan Hariyanto. (1998). *Metodologi Penelitian Pendidikan untuk IAIN dan PTAIN Semua Jurusan Komponen MK*. Bandung: Pustaka Setia.

Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. Edisi ke-15. Harlow: Pearson.

Kotler, Philip, Hermawan Kartajaya, dan Iwan Setiawan. (2017). *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. Hoboken: John Wiley & Sons.

Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mukarom, dkk. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Mulyana, Deddy. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Porter, Michael E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press.

Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Priansa, Donni Juni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

Putri, Debi Eka. (2021). *Brand Marketing*. Bandung: Widina Bhakti Persada.

Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia.

Rangkuti, Freddy. (2009). *The Power of Brands: Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Schiffman, Leon G., dan Leslie Lazar Kanuk. (2010). *Consumer Behavior*. Edisi ke-10. Harlow: Pearson.

Soekadijo, R.G. (2000). *Anatomi Pariwisata: Memahami Pariwisata sebagai Systemic Linkage*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sudjana, Nana, dan Ibrahim. (1989). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, dan Hariyanto. (2012). *Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sukardi. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sukmadinata, Nana Syaodih. (2006). *Metode Penelitian Tindakan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sumarsan, Thomas. (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Indeks.

Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sundari, Eva. t.t. *Strategi Pemasaran*.

Terry, George R. (1977). *Principles of Management*. New York: McGraw-Hill.

Terry, George R. (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Terry, George R, dkk. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, Valarie A. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, dkk. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.

Sandu Siyoto & M. Ali Sodik. (2015). Dasar metodologi penelitian. Yogyakarta: Katalog Dalam

Terbitan

Jurnal dan Artikel Ilmiah

Amaro, Joaquim Antunes, Suzanne, dan Cristina Barroco. (2020). "Exploring the Antecedents and Outcomes of Destination Brand Love." *Journal of Product & Brand Management*.

Herlambang Putra, Dimas. (2024). Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction for Umrah at PT Allinma Universal Using the Potential Gain in Customer Value Method. https://doi.org/10.22441/ijiem.v5i2.21988.

Mohamed, Bahari, Noor Azizah Noorashid, dan Ariff Firdaus Zolkepli. (2022). "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction as Measured by SERVQUAL: A Case Study of Automotive Maintenance and Repair Service Center."

Nur Saimona, dkk. (2024). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di Hajar Aswad Mubaroq."

Putra, Thomas Wilson. (2020). "Brand Experience, Perceived Value, Brand Trust untuk Memprediksi Brand Loyalty: Brand Love sebagai Variabel Mediasi."

Rachmi, Novita. (2025). "Umroh Pilgrimage Satisfaction Reviewed from Service, Facilities, Price."

Rini, Endang Sulistya, dkk. (2024). "Brand Destination Loyalty: The Antecedents of Destination Brand Experience." *Cogent Business & Management* 11(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2320992.

Sa, Lailatus, Moh Iqlil Al-Faqih, dan Arti Kurniasari. (2021). "Umrah and Hajj Travel Marketing Strategies in Maintaining Existence and Facing Competition."

Sadeque, Saalem. (2022). “City Brand Love: Modelling and Resident Heterogeneity Analysis.” *Journal of Product & Brand Management*.

Song, S. HY, dan Kim. (2022). “Is Social Media Marketing Worth It for Luxury Brands? The Dual Impact of Brand Page Satisfaction and Brand Love on WOM and Loyalty Intentions.” *Journal of Product & Brand Management*.

Subhan, Abdul, dan Achmad Firdaus. (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.” https://doi.org/10.20473/vol10iss20233pp275-289.

Wahyudi, Harry, dan Olva Riyani. (2025). “Pengaruh Brand Trust dan Brand Love terhadap Brand Loyalty Konsumen Hand and Body Lotion Marina Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah.”

Wijaya, Nyoman Surya, dkk. (2024). “The Mediating Effects of Brand Love on Revisit Interest.”

Yuliani, Weni, dan Sari Lenggogeni. (2024). “Loyalty Model in Umrah Religious Tourism Travel and Factors That Influence.”

Wawancara

Afinfitriani. (2026). Wawancara tentang Manajemen Pelayanan dan Strategi Marketing Travel Umroh Zam-Zam Nganjuk dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Brand Love Jamaah. 22 Januari 2026, Kantor Travel Umroh Zam-Zam Nganjuk, Nganjuk.

Amin. (2026). Wawancara tentang Pengalaman Jamaah terhadap Kualitas Pelayanan Travel Umroh Zam-Zam Nganjuk. 22 Januari 2026, Kantor Travel Umroh Zam-Zam Nganjuk, Nganjuk.

Imam. (2026). Wawancara tentang Manajemen Pelayanan, Strategi Marketing, dan Upaya Membangun Brand Love Jamaah pada Travel Umroh Zam-Zam Nganjuk. 22 Januari 2026, Kantor Travel Umroh Zam-Zam Nganjuk, Nganjuk.

Nur. (2026). Wawancara tentang Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Jamaah terhadap Pelayanan Travel Umroh Zam-Zam Nganjuk, 22 Januari 2026. Kantor Travel Umroh Zam-Zam Nganjuk, Nganjuk.