

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Surabaya Pusat (*Doctoral dissertation, UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA*).
- Ammerinda, A. (2017). "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Fashion di Kota Makassar". *Jurnal Ilmu Ekonomi & Bisnis*, 14(3), 295-308.
- Anugrah, K & Sudarmayasa, J. W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Kota Gorontalo: Ideas Publishing
- Dennisa, E. A. & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Cita Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). Diponegoro *Journal of Management*, 5(3), 997-1009.
- Effendi, A. Z., & Chandra, R. (2020). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Pada Travel Umroh Dan Haji Plus PT. Inyong Travel Barokah*.

- Fatini, N. A. & Dewi, R. S. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Vanaprastha Gedong Songo *Park* Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 110-120.
- Fauzia, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh dan Haji (Studi Kasus di PT. Silver Silk Cabang Tembilahan).
- Harahap, I. S. P., & 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.
- Haris, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hartanto, B., & Andreani, A. (2019). "Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe Surabaya". *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 16(1), 45-55.
- Humas BAZNAS RI, (2023). Mengenal Dam Haji dan Cara Pendistribusiannya (Online) diakses 1 April 2024, dari <https://baznas.go.id/artikel-show/Mengenal-Dam-Haji-dan-Cara-Pendistribusiannya/231>
- Irwasyah, I., & Suradji, M. (2021). Pelanggan Dan Karakteristiknya Dalam Pendidikan Islam. *TA'LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 4(2), 170-188.

Jama'ah Haji Pada KBIH, J. A. B. A. L. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.

Johari, & A. Johar (2019). Tuntunan Manasik Haji dan Umrah Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah Saw. Yogyakarta: CV. Istana Agensi (Istana Publishing).

Kartika, R. Y., Kartini, R. A., & Adrial, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Malika *Tour and Travel* Kota Tangerang. *Journal of Tourism*, 2(2).

Katuriani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh PT. Barokah Jaya *Tour and Travel* Madiun. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1519-1593.

Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). "*Marketing Management*" (Edisi 15). Upper Saddle River, NJ: Pearson.

Latiep, I. F. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Calon Jamaah Umroh Di Kota Makassar Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (*Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin*).

Lestari, M. S. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah pada Biro Haji dan Umroh PT. Multazam Wisata Agung Kabupaten Solok 1.

- Maramis, A.A., dkk. (2018). "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pelanggan Toko Alat Musik X". *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 106-114.
- Muchtar, C. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pda *Travel* Umroh Silver Silk Di Kota Pekanbaru (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau*).
- Muiz, A., Rakuma, B., & Slamet, C. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bintang Lima di Yogyakarta". *Jurnal Perhotelan & Pariwisata*, 7(2), 134-147.
- Mulyono, (2019). Analisis Regresi Sederhana (*SCS Business Mathematics and Statistics, Management Dept., Binus Business School Undergraduate Program*).
- Mulyono, S. (2019). *Metode Penelitian Statistik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhaadap kepuasan pelanggan *noach cafe and bistro*. *Agora*, 7(2).
- Nugroho, M. R. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan *Customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati. (*Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*).

- Nuraddina, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015 (*Bachelor's thesis*, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta H/2016 M).
- Pandjaitan, B., & Yuriati. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Padang di Bandung". *Jurnal Restorasi & Kuliner*, 4(1), 23-32.
- Puspitasari, D., & Ferdinand, A. (2018). "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk *Aesthetic Dental Care* di Surabaya". *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 164-176.
- Rahmadani, F., Suardana, I.B., & Samudra, M. (2019). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Cepat Saji di Bali". *Jurnal Manajemen Restoran*, 12(1), 56-68.
- Rahmadanty, D. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Sela *Express Tour Travel* Pekanbaru (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Riau).
- Rahmawati, A. (2019). Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jamaah pada Layanan Keagamaan di Masjid ABC. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Malang.

- Riyanto, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Ar- Rahmah Palembang.
- Safitri, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 1(2), 80-89.
- Salim, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan *Travel Umroh dan Haji* di Jakarta Timur). *Ekobisman: Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen*, 4(2), 110-125.
- Salim, K. F., Catherine, C., & Andreani, F. (2015). Pengaruh *Customer Experience* Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Di *TX Travel* Kampis. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(1), 322-340.
- Sapada, M. I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Magic Cell Oppo Store Prepare*. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 8(1). 10-19.
- Setyawan, M. A. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Gambiran Kota Kediri (*Doctoral dissertation, IAIN Kediri*).
- Sulistiyowati W. (2018) *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo, Jawa Timur

Susanti, N. I., Inayah, N., & Hidayah, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Darussalam. *Ico Edusa*, 2(1), 283-297.

Vitasari, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017.

Wibowo, T. J. & Ardhi, M. N. (2019). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan pada Minimarket SK. *Tekinfo: Jurnal Ilmiah Teknik Industri Dan Informasi*, 8(1), 34-49.

Yuliasuti, F. D. D., & Muhammad Raqib, S. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIH Mandiri Tahu 2016-2019) *Doctoral dissertation*, IAIN Surakarta.

