

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Ali Yusni, Muhammad. "Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementrian Agama Kota Samarinda", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3 No. 1 (2015), 318.
- Anesta, Lasmi. *at al* "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh Pada PT.Tour And Travel Aulia Perkasa Abadi Di Pasaman Barat", *Jurnal Manajemen Haji dan Umroh*, Vol. 3 No. 2 (2023), 27.
- Aziz Muslim, Abdul. "Implementasi Metode Manasik Haji Terhadap Peningkatan Kemampuan Melaksanakan Ibadah Haji DI KBIHU AL-HIKMAH Sukabumi," Vol 1 No. 4, 2004, Hal 200.
- Ismaulidina *at al* berjudul "Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji dan Umroh", *Jurnal Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, Vol. 2 No. 1 (2020), 17
- Indah Pratiwi, Nuning. "Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi", *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol. 1 No. 2 (2017): 212.
- Nur Rahma, Utari. *at al* "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah KBIH Nasrul Ummah", *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, Vol 3 No. 1 (2023), 16.
- Prasanti,Ditha. "Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan dalam Pencarian Informasi Kesehatan", *Jurnal Lontar*, Vol. 6, No. 1 (2018), 13.
- Saepurrahmat *at al* "Implementasi Manajemen Informasi KBIH Dalam Meningkatkan Minat Bimbingan Haji", *Jurnal Aktualisasi Ilmu Dakwah*, Vol 17 No. 2 (2017), 183.
- Rohman, Fathur. "Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan UmrahAl-Mabrur Lumajang", *Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam*, Vol 4 No. 2 (2018), 302.
- Utami Maharani, Mega. *At al* "Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah", *Jurnal Academic Journal of Hajj and Umra*, Vol. 1 No. 6 (2022), 85.

Wakhida Candra, Almun & Oktafia, Renny. “*Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT MABRURO SIDOARJO*”, Vol 7, 10-16, (2021).

Wahid, Abdul. “Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji”, *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam*, Vol 10 No.1 (2019), 347.

SKRIPSI

Alisa Utami, Mike. “Aspek Dakwah Dalam Manajemen Jamaah Haji dan Umroh di PT.Al Badriyah Wisata Bengkulu.” (*Skripsi*, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu, 2019).

Anisa pratiwi, “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung.” (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2017).

Fuji Sarah, “Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji dan Umroh di Kementrian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019.” (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sultan Syaris Kasim Riau Pekanbaru, 2021).

Gustin, Yulanda. “Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIH) Daarul Khair Kotabumi Dalam Menarik Minat Calon Jamaah Haji Lampung Utara.”(*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2023).

Handayani, Fitria. “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Calon Jamaah Haji dan Umroh Pada PT.Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung.”(*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2023).

Hilal, Muhammad. “Optimalisasi Manajemen Pelayanan Dalam Menarik Minat Jamaah Haji dan Umroh Pada KBIHU Arrahmaniyah Pondok Terong Depok.” (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

- Kifli, Dzul. “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel.” (Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010).
- Novitasari, Reza. “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh Pada PT.Pandi Kencana Murni Bandar Lampung.” (skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2020).
- Pratama, Devan. “Manajemen Pelayanan PT.Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung Dalam Pemberangkatan Jamaah Haji dan Umroh di Era New Normal Tahun 2022.” (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2023).
- Reza Oktariani, “Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Ikhwan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”, (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2017)
- Resti Wahyuni, “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.” (Skripsi, Fakultas Tarbiyah IAIN Curup, 2022).

BUKU

- Al-Qur’an dan Terjemahannya, Departemen Agama RI, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), 62.
- Ayuni, Querreita. “Optimalisasi Manajemen Strategis dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Pasar Merah Timur.” (Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunkasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020).
- Ali Yusni, Muhammad. “Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda”, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Vol 3 No. 1 (2015): 318
- Ayub, Hasan. *Fikh al-Ibadat-al-Hajj*, (Libanon: Darul Ulum Al-Hadisah, 1983).
- Baqir Al-Habsi, Muhammad. *Fikih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), 377.
- Dalman, *Tata Cara Menulis Karya Ilmiah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), 184.

- Departemen Agama RI, *Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam (BIMAS Islam) dan penyelenggaraan Haji*, (Jakarta, Kementrian Agama, 2003), h.46
- Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Dinamika dan Perspektif Haji di Indonesia*, (Jakarta, Kementrian Agama RI, 2010), h.256-257
- Fahmi, Abu. Dkk, *HRD Syariah Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2014), 21.
- George. R. Terry dan L. W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen* (Jakarta Bumi Aksara, 2000), 9.
- George . R. Terry, *Prinsip-prinsip manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), 17.
- George, R. Terry dan L. W. Rue, *Dasar-dasar Majamen*, 11-13.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, 3.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 9.
- Kasmir, *Etika Customer service*. 186.
- Karimir Rahman, Taisirul. *Tafsir Al- Qurthubi*, (Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010), 639.
- Kementrian Agama RI, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam memberikan pelayanan dan Bimbingan terhadap jamaah Haji*, (Jakarta:Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan dan Keagamaan Kementrian Agama RI, 2014), h.11
- Manullag, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Media, 2008), 21-22.
- Manullag, *Dasar-dasar Manajemen*, 8.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di indonesia*, (jakarta: Bumijaksara,2006). 186.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di indonesia*, (jakarta: Bumijaksara,2006), 191.
- Primay, Awaludin. *Manajemen Dakwah* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2013), 9.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 2000), 1.
- Ratminto dan Sertiwinarsih, Atik. *Manajemen Pelayanan*. 67.

- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2010), 90.
- Rahman Al-Zaziri, Abdul. *Fikih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurban)*. (Jakarta: Darul Ulum Press, 1996), 77.
- Supriadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), 34.
- Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 93.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), 139.
- Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 153-154.
- Siagian, Sondang. *Manajemen Strategi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 40.
- Siringoringo, Hotniar. *Pemrograman Linier, Seri Teknik Riset Operasi* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2005), 4.
- Syaukani, Imam. *Manajemen Pelayanan Haji Di indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), 12.
- Sukayat, Tata. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), 134.
- Usman, Husaini. *Manajemen* (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2012), 6.
- Widjaya, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen* (Jakarta: PT. Bina Aksara, 1987), 9.
- Zuriah, Nurul. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 179.

WEB

<https://kemenag.go.id/hikmah/sejarah-ketentuan-dan-hikmah-disyariatkannya-ibadah-haji-zijzi> diakses pada tanggal 18 Oktober 2023.

Salma, Kerangka Berpikir: Pengertian, Cara membuat, dan Contoh Lengkap. <https://penerbitdeepublish.com/kerangka-berpikir/>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2023.

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/optimalisasi>, diakses pada tanggal 14 Mei 2024

HASIL OBSERVASI

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Fajri Ali Mubarak, S.Pd.i, 7 September 2024 pukul 10:30 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Fikri Mubarak, S.Pd.i, 7 September 2024, pukul 11:35 WIB.

