

DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, A., Yunika, D., & Lestarini, D. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfication Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi Pegipegi) Service Quality Analysis To Know Customer Satisfaction Based On Customer Satisfication Index Using E-Service Quality Method (Case Study : Pegipegi Application User)* Abstract. 11(2). <https://doi.org/10.26418/justin.v11i2.56836>
- Arianto, B. (2024). *Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif*.
- Azwar, M. (2024). Efektivitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Tadbir Jurnal Manajemen Dakwah*, 6 no 2.
- Dimas Ario Sumilih, et. al. (2025). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. PT. Star Digital Publishing, Yogyakarta-Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=0O9aEQAAQBAJ&lpg=PA88&ots=R M6NMpXd2K&lr&hl=id&pg=PA88#v=onepage&q&f=false>
- Djunaidi, M., Setiawan, E., & Hariyanto, T. (n.d.). *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*. 139–146.
- Firdaus, H., Aziz, A., & Ghafur, A. (2023). *Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan*. 7(1), 61–72.
- Firdausiyah, S. R., & Putriani, E. N. (2024). *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)*. 4, 13556–13573.
- Indrawati, B. (2022). *Analisis SERVQUAL Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi*. 1, 45–52.
- Jamilatunniswa, E., Setiawan, A. I., & Kurniawan, M. I. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah*. 3, 57–76.
- Jannah, N. R., & Ni, H. (2023). *Kepuasan Pengguna Jasa Pada Kualitas Pelayanan KBIHU Al Mabruur Multazam Banyuwangi*. 3(1), 176–191. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v3i1.2042>
- Junaidi, & Wahyuli, S. (2022). *Analisis Kualitas Jasa Layanan Publik berupa Pendekatan Model Gronroos's pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima*. 1, 18–32.
- Khairul, A., Hilman, F. A., Dasir, K. H., & Haji, A. (2023). *Pelayanan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Tertib Administrasi Calon Jemaah Haji*. 2(September), 105–122.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Principles of Marketing* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Upper Saddle River: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Laurichela, R. P., & Cahyadi, C. (2022). *Analysis Of Customer Service Quality Based On SERVQUAL (Service Quality) and Analytic Hierarchy Procces (AHP)*. 19(1), 9–14.
- Laoli, Y., & Hasan, S. (2020). Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 2(1).
- Marlius, D., & Putriani, I. (2020). Kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan cabang Painan dilihat dari kualitas layanan customer service. *Jurnal Pundi*, 3(2), 111–122.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Purwito, M. E., Sobirin, S., & Fitri, A. A. (2022). Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor. *Salam: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar'i*, 9(2), 389–402. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i2.25452>
- Putra, B. D., Setiawan, R. A., & Hartini, K. (2025). *Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah (Pada Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu)*. 10, 734–741.
- Rachmawati, N. L., & Fitriani, M. (2023). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro*. XVII(1), 79–89.
- Rosady, A., Wijoyo, S. H., & Perdanakusuma, A. R. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Model*. 1(1), 1–10.
- Safarudin, R., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, 9680–9694.
- Safika, N. R., Pramularso, E. Y., & Hardani. (2025). *Analisis Kepuasan*

Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual di PT Wisata Rezeki Mulia. 3(3).

Safitri, D. (2021). *MULTAZAM: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah.* 1(2), 80–89.

Sholihin, U. (2019). *Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* 1(1), 72–97.

Sirajuddin Saleh, S.Pd., M. P. (2017). *ANALISIS DATA KUALITATIF* (H. Upu (ed.)). <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/14856>

Susanti, N. I., Inayah, N., & Hidayah, N. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI KBIH DARUSSALAM.* 2.

Waruwu, M., Pendidikan, M. A., Kristen, U., & Wacana, S. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method).* 7, 2896–2910.

Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Sosial.*

Widianti, Y. I., & Safuan. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.* 14(September), 3469–3483. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i3.1746>

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON