

DAFTAR PUSTAKA

- Alhuda, M. H. (2023). *Strategi Pelayanan Dalam Mempertahankan Kepercayaan Jemaah Umrah Pt Samira Ali Wisata Jakarta Timur*.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Arman Syah. (2021). MANAJEMEN PEMASARAN KEPUASAN PELANGGAN. In A. T. Putranto (Ed.), *WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Faridzi, M. A. (2021). Strategi Penguatan Loyalitas Jama'ah Haji Umrah PT. Nur Rima Al Waali Tour & Travel Jakarta Selatan Pada Masa Pandemi. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/63232>
- Haerana & Burhanuddin. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Jacksen, E. L., & Slamet, F. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Daring. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(1), 229. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i1.7464>
- Khamidah, L. A. (2025). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pt. Noor Berkatul Haromain*. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/83196/1/11190530000178_Lulu Arifatul khaidah.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/83196/1/11190530000178_Lulu%20Arifatul%20khaidah.pdf)
- Kotler. (2016). Kepercayaan Pelanggan. In *Kepercayaan Pelanggan* (Issue August).
- Mouwn Erland. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March).
- Myhajiumroh. (2024). <https://myhajiumroh.co.id/>
- Nurasyiah, S. (2023). Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Dan Umrah. *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1(2), 175–184. <https://doi.org/10.15575/mjhu.v1i2.26452>
- Oki, K. (2025). *Berbagai Tantangan dan Solusi pada Masalah Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. <https://okiedu.blogspot.com/2025/01/berbagai-tantangan-dan-solusi-masalah.html>

- Oktavia, V. D., Sarsono, S., & Marwati, F. S. (2022). Loyalitas Pelanggan Ditinjau Dari Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Cv Cipta Kimia Sukoharjo. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 6(1), 540. <https://doi.org/10.29040/jie.v6i1.4656>
- Pancarini, S. E., Lukitaningsih, A., & Cahya, A. D. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 3007–3017. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.2701>
- RACO, J. R. (2010). Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif. In *Jurnal EQUILIBRIUM* (Vol. 5, Issue January).
- Rahmadanty, D. S. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Sela Express Tour and Travel Pekanbaru*. 1–102.
- RITA KASTURIANI. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pt. Barokah Jaya Tour and Travel Madiun. In *Jurnal Ekonomi Syariah*.
- Sarma Hasibuan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Kepuasan Jama'ah pada Travel PT. Zam-Zam Wisata Islami. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(8), 4041–4050. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i8.4590>
- Sarwan, S., & Fauzi, M. (2018). Problematika Biro Haji Dan Umrah. *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah*, 17–30. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/alimam/article/view/54%0Ahttps://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/alimam/article/download/54/54>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Ubaidillah, M. I. (2023). Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen di Shafira Tour & Travel Cabang Jember. *Maddah: Journal of Advanced Da'wah Management Research*, 2(2), 139–148.
- Wardhana, A. (2024). *Loyalitas pelanggan* (Issue August).
- Wiwik Sulistiyowati, ST., M. . (2018). *KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA* (M. P. Septi Budi Sartika (Ed.)). UMSIDA Press. file:///C:/Users/alyar/OneDrive/Kumpulan Jurnal Bahan Skripsi/Buku_Ajar_Kualitas_Layanan_Teori_Dan_Apl.pdf
- Wiwik Sulistiyowati, ST., M. . (2019). KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA. In M. P. Septi Budi Sartika (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). UMSIDA Press.

http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484 _SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Yohan Wahyu. (2025). *Tren Perjalanan Umrah Mulai Menggeliat*. Kompas.Com. <https://www.kompas.id/artikel/tren-perjalanan-umrah-mulai-menggeliat>



Intelligentia - Dignitas