

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Departemen Agama Ri. (2019). *Al Quran Dan Terjemahannya*. Bandung: Sygmacorp.
- Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Makmun, K. (2015). *Psikologi Komunikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Philip Kotler & Gary Amstrong. (2018). *Principles Of Marketing*. Amsterdam: Pearson Prentice Hall. <https://doi.org/10.2307/1246309>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management*. London: Pearson Education Limited.
- Saptutyningsih Dan Setyaningrum. (2019). *Penelitian Kuantitatif Metode Dan Alat Analisis*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Siagian, S. (2018). *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2017). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Depok: Rajawali Press.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1*. Yogyakarta: Andi Offset.

### Jurnal :

- Amirudin, & Triantoro, R. R. (2022). Mengukur Kualitas Pelayanan Manasik Haji Pada KbiHu At-TaQwa Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 10(April), 36–49. Diambil Dari <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jmd>
- Filiantari, M., Suharto, & Mazni, A. (2017). Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience), Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction) Pada Pt. Dahlia Dewantara Unit Metro Lampung. *Muhammadiyah University Of Metro*, 32.
- Fitriani, S., & Stevano, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Travel Umrah & Haji Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1),

- Gomoi, N. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Productivity, Vol 2 No 6*(E-Issn 2723-0112).
- Hezkiawati, L., & Oisina, I. V. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt Bank Central Asia Tbk. Kcp Kwitang). *Ikraith-Humaniora*, 8(2), 9–18.
- Huzaifi, A. R. Al. (2017). Strategi Pembinaan Jamaah Umroh Milad Dalam Meningkatkan Pemasaran Haji Khsuus Pada Pt. Tauba Zakka Atkia (Tour And Travel).
- Kamila, N., & Wardhana, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata Tour And Travel Surabaya). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(1), 548. <https://doi.org/10.35931/Aq.V17i1.1708>
- Kasturiani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pt. Barokah Jaya Tour And Travel Madiun. *Hukum Ekonomi Syariah*.
- Luwiha, Nagatirtha, P., Meyliana, H., Karsinah, & Saputri, V. A. M. (2023). Improving The Quality Of Service And Inter-Individual Communication On E-Commerce Consumer Satisfaction. *Journal Of Economic, Religious, And Entrepreneurship (Joere)*, 1(1), 20–30. <https://doi.org/10.70046/Joere.V1i1.21>
- Mutiawati, C., Suryani, F. M., Anggraini, R., & Azmeri. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nanda. Mt, W. Y. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Teno Sukses Abadi Di Kota Batam. *Manajemen*, 1–11. Diambil Dari [https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia\\_journal/article/view/2780](https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/2780)
- Pradana, D. G., R, S., & Nur, H. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Yayasan KbiHu Babussalam Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7), 789–795. <https://doi.org/10.56338/Jks.V6i7.3872>
- Safitri, D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh (Studi Kasus Pt Saudi Patria Wisata Metro) Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 1(2), 80–89.
- Safrina, W. D., Farida, N., & Ngatno, N. (2023). Pengaruh Customer Value Dan Customer Experience Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan

Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Jemaah Pt. Penata Rihlah Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(1), 140–148. <https://doi.org/10.14710/Jiab.2023.37217>

Septian, B. P., & Handaruwati, I. (2021). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 16–33. <https://doi.org/10.52005/Bisnisan.V3i2.45>

Sulaiman, S. (2018). Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Pelayanan Kbh Di Kabupaten Jepara. *Analisa*, 21(1), 51. <https://doi.org/10.18784/Analisa.V21i1.27>

Sumiati, I., Muhyiddin, A., & Rahman, A. (2016). Pelayanan Prima Kbh Dan Kepuasan Jemaah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2), 121–137. <https://doi.org/10.15575/Tadbir.V1i2.131>

Tyas, A. A. W. P., & Wahyuningsih, D. (2022). How Service Quality And Communication Interpersonal Affect Customer Satisfaction Making E-Ktp Sukamulya Tangerang. *Mbia Journal Management, Business, And Accounting*, 20(3), 295–305. <https://doi.org/10.33557/Mbia.V20i3.1589>

Winata, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1524–1531.