

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Wahid HS, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji", *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam SYAIKHUNA* Vol. 10, No. 1, (2019),
<https://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/syaikhuna/article/view/3476>.
- Malayu S.P. Hasibuan, "Manajemen Dasar pengertian dan masalah", Jakarta : Bumi Aksara 2019.
- Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI", *Jurnal Ekonomi* Vol. 7, No. 2, November (2016),
<https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/articel/view/1624>.
- Afiatin Nisa, "Analisis Kenakalan Siswa dan Implikasinya Terhadap Layanan Bimbingan Konseling", *Jurnal Edukasi* Vol. 4 No. 2, July (2018),
<https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/cobaBK/article/view/3282>.
- Ai Siti Hapsoh, "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 5, No. 2 (2020),
<https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/articel/download/2097/417>.
- Andi Intan Cahyani, "Pelaksanaan Haji Melalui Penerapan Formal Dalam Peraturan Haji di Indonesia", *Jurnal El-Iqtishady* Vol. 1 No. 2 Desember (2019),
<https://journal.uin-alaudin.ac.id/index.php/iqthisadi/article/view/11677>.
- Asiyah, wawancara oleh penulis, jamaah 2, transkrip, 25 Mei 2022.
- Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, dan Fauziyah Lamaya, "Majemen dan Eksekutif", *Jurnal Manajemen* Vol. 3, No. 2 Oktober (2019),
<https://e-journal.unmuhkupang.ac.id/index.php/jm/article/view/62>.
- Fajri Dwiyama, "Unsur Manajemen dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia", *Jurnal manajemen Pendidikan* Vol. 7, No. 1, November (2018),
<https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/adara/article/view/312/239>.
- Hadiyanto, wawancara oleh penulis, jamaah 1, transkrip, 25 Mei 2022.
- HM. Rif'an, wawancara oleh penulis, infroman 2, transkrip, 27 April 2022.
- Husaini dan Happy Fitria, "Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam", *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Suervisi Penidikan (JMKSP)* Vol. 4, No. 1 Januari-Juni (2019),

- <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/JMKSP/article/view/2474>.
- Ida Yunari Ristiani, “Manajemen pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”, *Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol. 11 No. 2, Juli (2020), <https://www.neliti.com/id/publication/325691/manajemen-pelayanan-publik-pada-mall-pelayanan-publik-di-kabupaten-sumedang-prov>.
- Iis Sumiati, Asep Muhyiddin, dan Arif Rahman, “Pelayanan Prima KBIH dan Kepuasan Jemaah Haji”, *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1, No. 2 (2016), <https://jurnal.fdkuinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/download/131/39>.
- Irmayani, “Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)”, *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (KJMD)* Vol. 1, No.1 (2019), <http://repository.iainpare.ac.id/645/>.
- Iseu Susilawati, dkk, “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 1, No. 2 (2016), <https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/download/135/43>.
- Istianah, “Prosesi Haji dan Maknanya”, *Jurnal Akhlak dan Tasawuf* Vol. 2 No 1, (2016), <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/esoterik/article/download/1900/pdf>.
- Istiqomah dan Irsad Andriyanto, “Analisis SWOT dalam Pengembangan Bisnis (Studi pada Sentra Jenang di Desa Wisata Kaliputu Kudus)”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 5, No. 2, Desember (2017), <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Bisnis/article/download/3019/2240>.
- Kasino, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Mitra Tour& Travel Sidoarjo” *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3 No. 1, Maret (2018), <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/JEB17/article/view/1477>.
- Lia Fadilah, “Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umrah”, *Al-Muamalat Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* Vol. 4, No. 01 (2019), <https://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/muamalat/article/download/tt5/545>.

- Marlin Mamangkey, Daud Liando, dan Marthen Kimbal, “Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado”, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* Vol. 3, No. 3 (2019),
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/24638>.
- Marlin Masri Simbolon, *Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- Meithiana Indrasari, “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan”, (Surabaya: Unitomo Press, 2019),
- Moh. Santoso, wawancara oleh penulis, jamaah 3, transkrip, 25 Mei 2022.
- Muhajirin dan Panorama Maya, *Pendekatan Praktis Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Idea Press, 2018.
- Muhammad Noor, “Haji dan Umrah”, *Jurnal Humaniora dan Teknologi* Vol. 4, No. 1, Oktober (2018),
<https://jht.politala.ac.id/index.php/jht/article/download/42/44>.
- Munir M. dan Ilaihi Wahyu, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2015.
- Ni'mah Nurfadillah, Ahmad Sarbini, Herman, “Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah”, *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 4, No. 2 (2019),
<https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/download/1827/317>.
- Nia Anggraini dan R. Rudi Alhempri, “Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekan Baru” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, No.9 Februari 2021, <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/367>.
- Nor Faizah, *Analisis Strategi Diferensiasi Citra Perusahaan dalam Pemasaran Sebagai Upaya untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing (Studi pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel)*, Skripsi 2017.
- Observasi oleh Penulis, 27 April 2022.
- Pahlawan Khatib Kayo, *Manajemen Dakwah: Dari Dakwah Konvensional Menuju Dakwah Profesional*, Jakarta: Sinar Grafika, 2007.
- Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”, *Nalar Fiqh* Vol. 10. No. 2 Desember (2014),
<http://repository.uinjambi.ac.id/4968>.
- Resti Wildayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman, “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”, *Jurnal Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* Vol. 17, No. 2 (2017),
<https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/anida/article/view/5061>.

- Saepurrahmat, Ruhiyat, Asep Iwan Setiawan, “Implementasi Manajemen Promosi KBIH dalam meningkatkan Minat Bimbingan Jamaah Haji”, *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 2, No. 3, (2017), <https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/anida/article/view/5063>.
- Semuel Batlajery, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke”, *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* Vol. 7, No. 2, Oktober (2016), <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/ekosos/article/view/507>.
- Silfia Nurul Farahdina, Mirwan Surya Perdhana, Lusi Rachmiazaso Masduki, “Kepuasan Jamaah Haji Kabupaten Rembang Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), *Jurnal Management and Business Review*, Vol. 2, No. 2 (2021), <https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/mbr/article/view/5930>.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sumber data dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arwaniyyah Kudus tahun 2022.
- Suparni, wawancara oleh penulis, jamaah 4, transkrip, 25 Mei 2022.
- Sutejo, wawancara oleh penulis, jamaah 5, transkrip, 25 Mei 2022.
- Thoifah I’anatut, *Manajemen Dakwah*, Malang: Madani Press, 2015.
- Widyarini, “Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 7, No. 2 Juni (2013), <https://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/Ekbisi/article/download/334/310>.
- Yulia Vita Sari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017*, Skripsi 2017.
- Yusron Kafindin, wawancara oleh penulis, informan 1, transkrip 25 April 2022.