

**MANAJEMEN PELAYANAN TRANSPORTASI DAN
AKOMODASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
JEMAAH HAJI DAN UMRAH PADA PT AN-NAMIROH
TRAVELINDO SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Sosial (S. Sos)



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

OLEH :

REZA RIZKI WAHYUNI
(04020421059)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2025**

PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI

Nama : Reza Rizki Wahyuni
NIM : 04020421059
Program Studi : Manajemen Dakwah
Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : Manajemen Pelayanan Transportasi Dan
Akomodasi Dalam Meningkatkan
Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah Pada
Pt An-Namiroh Travelindo

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengalaman saya, tidak terdapat karya atas pendapat dituliskan atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis ilmiah yang lazim.

Surabaya, 18 Februari 2025
Yang Menyatakan



Reza Rizki Wahyuni
04020421059

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Reza Rizki Wahyuni

Nim : 04020421059

Prodi : Manajemen Dakwah

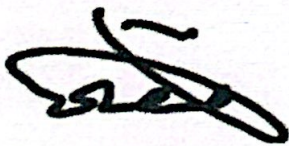
Judul : Manajemen Pelayanan Transportasi dan Akomodasi dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah pada PT An-Namiroh Travelindo Surabaya

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan pada sidang.

Surabaya, 25 Februari 2025

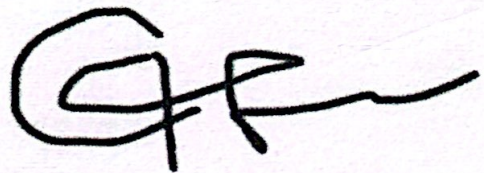
Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing 1



H. Mufti Labib, Lc, MCL H.
196401021999031001

Dosen Pembimbing 2



Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT
19920604202012201

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
MANAJEMEN PELAYANAN TRANSPORTASI DAN
AKOMODASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
JEMAAH HAJI DAN UMRAH PADA PT AN-NAMIROH
TRAVELINDO SURABAYA

Disusun Oleh :

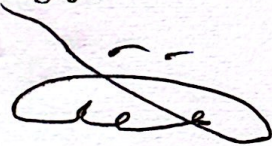
Reza Rizki Wahyuni

(04020421059)

Telah diuji dan dinyatakan lulus ujian Sarjana Strata Satu
Pada Tanggal 12 Maret 2025

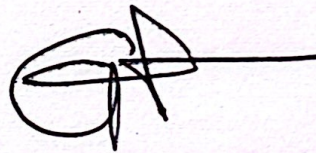
TIM PENGUJI

Penguji 1



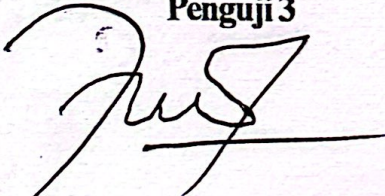
H. Mufti Labib, Lc, MCL H.
196401021999031001

Penguji 2



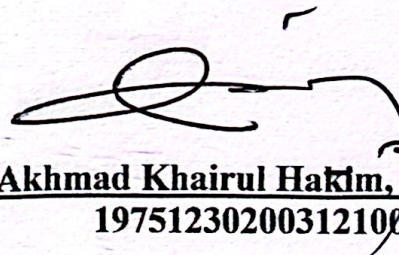
Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT
19920604202012201

Penguji 3



Dr. Achmad Murtafi Harris, Lc, M.Fil.
197003042007011056

Penguji 4



Akhmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
197512302003121001

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Dr. Moch Choirul Arif, S.Ag, M.Fil.I.
19711011998031001



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Reza Rizki Wahyuni
NIM : 04020421059
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : rezarizkiwahyuni@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Manajemen Pelayanan transportasi dan akomodasi dalam Meningkatkan
Kepuasan Jema'ah Haji dan Umroh pada PT An-Namiroh
Travelindo Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 September 2025

Penulis

(Reza Rizki Wahyuni)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan transportasi dan akomodasi di PT An-Namiroh Travelindo Surabaya serta mengidentifikasi faktor penghambat dan solusi yang diterapkan dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji dan umrah. Manajemen pelayanan transportasi dan akomodasi merupakan aspek krusial yang menentukan kenyamanan dan kelancaran ibadah jemaah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT An-Namiroh telah menerapkan empat fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian dalam pelayanan transportasi dan akomodasi. Meskipun perusahaan berhasil merencanakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan jemaah dan membangun kerjasama yang efektif dengan mitra, terdapat beberapa faktor penghambat, seperti perubahan regulasi dan kendala komunikasi, yang memerlukan strategi mitigasi yang tepat. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan komunikasi internal, pelatihan bagi karyawan, diversifikasi layanan, dan evaluasi rutin untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Keterbatasan penelitian ini terletak pada waktu wawancara yang terbatas dan tidak dilakukan pada musim haji, yang dapat mempengaruhi kedalaman informasi yang diperoleh. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen pelayanan di PT An-Namiroh Travelindo dan industri perjalanan haji dan umrah secara umum.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Kepuasan Jemaah, Transportasi, Akomodasi

ABSTRACT

This study aims to analyze the management of transportation and accommodation services at PT An-Namiroh Travelindo Surabaya and identify the inhibiting factors and solutions applied in increasing the satisfaction of Hajj and Umrah pilgrims. Transportation and accommodation service management is a crucial aspect that determines the comfort and smoothness of pilgrims' worship. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews and document analysis. The results showed that PT An-Namiroh has implemented four management functions-planning, organizing, implementing, and controlling-in its transportation and accommodation services. Although the company succeeded in planning services that meet the needs of the congregation and building effective cooperation with partners, there are some inhibiting factors, such as regulatory changes and communication constraints, which require appropriate mitigation strategies. This study recommends improved internal communication, training for employees, diversification of services, and regular evaluation to improve service quality. The limitations of this study lie in the limited interview time and not being conducted during the Hajj season, which may affect the depth of information obtained. The results of the study are expected to contribute to the development of service management at PT An-Namiroh Travelindo and the Hajj and Umrah travel industry in general.

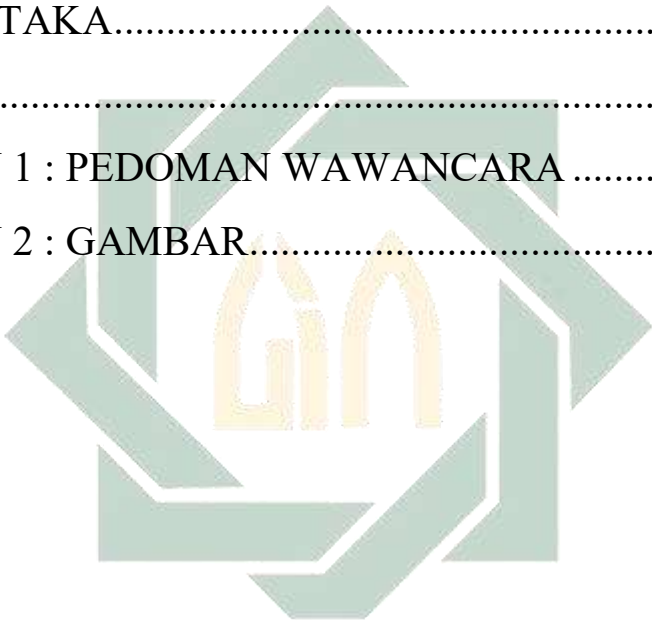
Keywords: Service Management, Congregation Satisfaction, Transportation, Accommodation

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
Motto	iv
Persembahan.....	v
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	7
D. MANFAAT PENELITIAN	7
E. DEFINISI KONSEP	8
1. Manajemen Pelayanan Transportasi dan Akomodasi.....	8
2. Kepuasan Jemaah	10
A. SISTEMATIKA PEMBAHASAN.....	12
BAB II	14

KAJIAN TEORETIK	14
A. Kajian Perspektif Teoretik.....	14
1. Manajemen Pelayanan Transportasi dan Akomodasi	14
2. Kepuasan Jemaah.....	23
B. Kajian Perspektif Dakwah Islam	26
C. Penelitian Terdahulu	31
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN	41
1. Pendekatan dan Jenis penelitian	41
2. Lokasi dan Objek Penelitian.....	42
3. Jenis dan Sumber Data.....	43
4. Teknik Pengumpulan Data.....	44
5. Teknik Analisis data.....	46
6. Teknik Validitas data	47
7. Tahap penelitian.....	47
BAB IV.....	51
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
1. Sejarah PT An-Namiroh Travelindo.....	51
2. Visi dan Misi PT An-Namiroh Travelindo.....	52
3. Struktur Organisasi.....	53
4. Profil Informan	55
B. Penyajian Data	56
C. Analisis Data.....	99

1. Perspektif Teori	99
2. Perspektif Dakwah Islam.....	109
BAB V	115
PENUTUP	115
Kesimpulan.....	115
Rekomendasi	116
Keterbatasan Penelitian	117
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN	126
LAMPIRAN 1 : PEDOMAN WAWANCARA	126
LAMPIRAN 2 : GAMBAR.....	130



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Struktur Organisasi PT An- Namiroh Travelindo Surabaya	53
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Bagian Kantor An-Namiroh Travelindo Surabaya	130
Gambar 2 : Bagian Kantor An-Namiroh Travelindo Surabaya	130
Gambar 3 : Staff An-Namiroh Travelindo Surabaya melakukan pelayanan kepada calon Jemaah	131
Gambar 4 : Pengurusan dokumen dokumen untuk keberangkatan.	131
Gambar 5 : Pengurusan Visa	132
Gambar 6 : Pengecekan isi koper (untuk Jemaah yang mengambil paket + Perlengkapan)	132
Gambar 7 : Manasik Umroh	133
Gambar 8 : Pemaparan Materi dan Tanya Jawab pada Manasik Umroh.....	133
Gambar 9 : Pendampingan dan Pelaksanaan Manasik Haji	134
Gambar 10 : Contoh Banner Promo An-Namiroh Travelindo Surabaya	134
Gambar 11 : Diskusi dengan Staff An-Namiroh Travelindo Suraba	135
Gambar 12 : Wawancara dengan Manajer An-Namiroh Travelindo Surabaya	135
Gambar 13 : Diskusi dengan Jemaah An-Namiroh Travelindo Surabaya	136

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Imam Rifusua. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Busway Di DKI Jakarta Tahun 2004-2008.” *Ekonomi Manajemen* 12, no. 4 (2010): 1–12.
- Anesta, Khaira Lasmi, and Jon Kenedi. “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jama’Ah Haji Dan Umroh Pada Pt. Tour and Travel Auliya Perkasa Abadi Di Pasaman Barat.” *Multazam : Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 3, no. 2 (2023): 26.
- Arioputra, Fakhri Muhammad, Universitas Muhammadiyah Jakarta, and Etika Bisnis. “Membangun Etika Bisnis Islami: Refleksi Atas Nilai Kejujuran, Amanah, Dan Ihsan” (n.d.): 96–105.
- Atlah, Umu, Fatari Fatari, and Gatot Hartoko. “Analisa Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Riyadhuljannah Tour Dan Travel Kabupaten Pandeglang Tahun 2022.” *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan* 4, no. 1 (2024): 88–100.
- Azizah, Iik Suryuati, and Karjono. “PELAYANAN ADMINISTRASI TIKET TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KM. KELIMUTU PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI SEMARANG)” 27, no. 2 (2021): 635–637.
- Azzahra, Hasina, Uwoh Saepuloh, and Yuliani Yuliani. “Implementasi Manajemen Strategik Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji Di PHU Kemenag Kota Bandung.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 7, no. 1 (2022): 85–104.
- Buana, Satria. “Adab Bertamu Dan Memuliakan Tamu.” *Muslim.Or.Id.*
- Chulaivi, Ahmad, Ibrahim Zaky Khazimi, Muhamad Ikram, Abdul Hafiz, and Uin Syarif Hidayatullah. “Efektivitas Manajemen Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di

Indonesia: Sebuah Studi Literatur.” *Jurnal Inovasi dan Tren* 2, no. 2b (2024): 894–899.

Deming, W. E. “Out of the Crisis.” *Cambridge, MA: Center for Advanced Engineering Study, Massachusetts Institute of Technology*. (1986).

Dessler, G. “Human Resource Management.” *Pearson*. 16 (2020).

Donaldson, L. *The Contingency Theory of Organizations*. Sage Publications, Inc., New York., 2001.

Dr. Itje Pangkey, MSiDr., and MH Margareth Inof Riisyie Rantung, SH., MAP. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Edited by Tahta Media. Tahta Media, 2023.

Ginting, ABdul Fikri, Azmi Nawaf, Darul Naad, Muhammad Azwar, Hasan Sazali, and Tri Niswati Utami. “Efektivitas Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.” *Journal Tadbir* 7, no. 2 (2024).

Hafiz, Abdul, and Muhammad Faiz Imamuddin. “EVALUASI STANDARDISASI PELAYANAN TRANSPORTASI DAN AKOMODASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA PT. TANUR MUTHMAINNAH JAKARTA BARAT” XI, no. September (2023): 236–272.

Hamid, Noor. *Manajemen Haji Dan Umrah. Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, 2020.

Heizer, Jay, Barry Render, and Chuck Munson. “Operations Management Sustainability and Supply Chain Management.” *J Microgr* 12, no. 2 (1978): 104–106.

Herlyanda, Dea Fajar, Mukti Ali, Nurul Wahidatul M, Wilis Ayu, and Ni’matus Sholihah. “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2019): 43–56.

- Hussain, Omar, Emad Felemban, and Faizan Ur Rehman. "Optimization of the Mashaer Shuttle-Bus Service in Hajj: Arafat-Muzdalifah Case Study." *Information (Switzerland)* 12, no. 12 (2021): 1–15.
- Ibrahim, Abdul Qahhar, Abdul Ghafar Don, and Muhamad Faisal Asha'ari. "Konsep Hisbah Dan Kepentingannya Dalam Pengurusan Hal Ehwal Islam." *Jurnal Al-Hikmah* 1 (2018).
- Illahi, Taufiq, Akkas, Amin. "Sistem Penyediaan Transportasi Udara Dalam Pengoptimalan Pelayanan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Haji Indonesia." *Jurnal Manajemen Dakwah uin Syarif Hidayatullah* 10, no. 2 (2023): 183–203.
- Imamuddin, Muhammad Faiz. "EVALUASI STANDARDISASI PELAYANAN TRANSPORTASI DAN AKOMODASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA PT. TANUR MUTHMAINNAH JAKARTA BARAT." *Skripsi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2022.
- Kaplan, Robert S., and Anette Mikes. "Managing Risks: A New Framework." *From the Magazine*, 2012.
- Keller, Philip Kotler, and Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. British library, 2016.
- Lailiya, Natasya, Khoiril Muna, Harun Arosyid, Bayyu Saxzena, Alamat Jl, Mayor Sujadi, Timur No, Gedung Syaifuddin Zuhri, and UIN Sayyid Ali. "Pengaruh Akomodasi , Transportasi Dan Harga Jasa Boga Terhadap Minat Melakukan Perjalanan Wisata (Studi Pada Mahasiswa UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)," no. 4 (2024).
- Lasena, Zulkifly A, and Noviyanti Djafri Arifin Sukung. "Perencanaan, Pengorganisasian, Menggerakan, Dan Mengontrol Sumber Daya Manusia." *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Pendidikan* 1, no. 2 (2024): 196–207.
- Lawang, Karimuddin Abdullah, Nanda Saputra, and Adi Susilo.

Metodologi Penelitian Kualitatif, 2023.

- Lubis, Hidayati Purnama, Suryani Sajar, Minarti Sri Wachyuni, Annisa Eka, Muhammad Caisar Tarigan, and Muhammad Azril. "Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Di Area Peternakan Kawasan Living Lab Glugur Rimbun Kawasan Al Amin Science and Industrial Park (Living Lab) Glugur Rimbun." *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2024): 285–290.
- MA, Fina Hidayati. "Konsep Altruisme Dalam Prespektif Ajaran Agama Islam." *Psikoislamika* 13 (2016).
- Maharani, Shafira, Syawal Harianto, and Nurul Mawaddah. "Implementasi Fungsi Actuating Pada Pendayagunaan Dana Zakat Dan Infak Di LAZISMU Lhokseumawe." *el-Amwal* 4, no. 2 (2021): 34–49.
- Malik, Jafar. "Konsep Syura Dalam Al-Qur'an (Telaah Tafsir Al-Qurthubi)," 2019.
- Maulidiah, Eka Putri, Survival Survival, and Bambang Budiantono. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Economina* 2, no. 3 (2023): 727–737.
- Mekel, Victorya Rut, Silcyljeova Moniharapon, and Jeffry L.A Tampenawas. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 10, no. 1 (2022): 1285–1294.
- Mintzberg, Henry. "The Strategy Concept I: Five Ps for Strategy." *General Strategic Theory* 30, no. 1 (2001).
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, 2002, 2002.

- Mubarak, Ahmad. "Transportasi Perspektif Al- Qur'an." Uin Alaudin Makassar, 2023.
- Mulyanto, Feri Dwi, and Didit Darmawan. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Tokopedia." *Jurnal Manajemen Riset Inovasi* 3, no. 1 (2025).
- Mustofa, Muhamad Bisri, Siti Wuryan, and Wahid Harsono. "Analisis Manajemen Pelayanan Pada Calon Jama'Ah Haji Dan Umroh (Pt. Daanish Mika Salsa Tours and Travel)." *Multazam : Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 1, no. 2 (2022): 145.
- Nada, Aisyah Qothrun. "UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN AKOMODASI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI DONOHUDAN PASCA PANDEMI COVID-19" (2022).
- Nisaurrohmah, Intan. "PERSEPSI JAMAAH HAJI KENDAL TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI SELAMA PUNCAK HAJI TAHUN 2023," 2024.
- Nugroho, D. *Analisis Orientasi Pelanggan Dan Orientasi Pesaing Terhadap Kinerja Pemasaran Melalui Keunggulan Bersaing Pada Kedai Kopi Di Kawasan Tembalang Semarang*, 2021.
- NUR AISYAH. *MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PASCA PANDEMI DIKANTOR KEMENTERIAN AGAMA KECAMATAN WATANGSAWITTO KABUPATEN PINRANG*, 15 iain pare pare 37–48 (2024).
- Nurasyiah, Sinta. "Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Dan Umrah." *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 2 (2023): 175–184.
- Pratama, Yogi Adhitya, and Egi Arvian Firmansyah. "Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Transportasi: Realisasi Dan Ekspektasi." *JEL Unpad Bndung* 11, no. 1 (2019): 1–14.
- Purnama, Hikmat. "Efektifitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji

Dan Umroh PT. Dallas Travel Sukabumi.” *Jurnal Multidisiplin West Science* 01, no. 01 (2022): 57–64.

Rahmat, Andy, Jasmadeti Jasmadeti, and Heti Herawati. “Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Peningkatan Performa Proses Kerja Dan Piutang Usaha Pada Perusahaan Pt. Astra International,Tbk-Tso (Studi Kasus Pada Pt Astra International Tbk-Tso Auto2000 Cab.Bogor).” *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 7, no. 1 (2019): 179–187.

Rosalina, Tita, Politeknik Negeri Sambas, Achmad Abubakar, Universitas Islam, Negeri Alauddin, Hasyim Haddade, Universitas Islam, and Negeri Alauddin. “Etika Bisnis Perjalanan Wisata Menurut Pandangan Al- Qur ’ an” (n.d.): 94–105.

S.P., Robbins, and Coulter M. “Management.” *Pearson Education Limited* 13 (2016).

Safitri, Diana. “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, no. 2 (2021): 80–89.

Sampe, Ferdinandus, Muhammad Fauzan, Karyono, and Marselinus Asri. *Manajemen Risiko*. Sada Kurnia Pustaka, 2023.

Saputra, Mohammad Eryan, Sumiati Sumiati, and Agung Yuniarinto. “The Effect of Customer Experience on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction and Customer Trust.” *Journal of Economics and Business Letters* 3, no. 3 (2023): 27–37.

Sayudin, Sayudin, Aldian Yusup, and Rudi Ferdiansah. “Management Analysis of Hajj and Umrah Travel Services PT. JGroup Amanah Wisata.” *American Journal of Economic and Management Business (AJEMB)* 2, no. 2 (2023): 58–65.

- Somantri, Deni, Hendrajaya, Renny Aprilliyani, and Bayu Ade Prabowo. "Pengaruh Fasilitas Hotel Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata* 7, no. 1 (2024): 159–165.
- Stoner, James Arthur Finch, R. Edward Freeman, and Daniel R. Gilbert. *Management*. Prentice Hall: Business & Economics, 1995.
- Sukmana, Febrian Humaidi. "TEORI ADMINISTRASI HENRI FAYOL: GAGASAN, KONTRIBUSI, DAN BATASANNYA." *Politea Jurnal Politik Islam* 6(2):44-66 (2023).
- Sulistiowati, Tri. *Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran Dan Layanan Bisnis Semester 2*. Edited by Sriyanto. Pusat Perbukuan & Direktorat Sekolah Menengah Kejuruan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Dikeluarkan, 2022.
- Sumigar, Rendy Failen, Marthen Kimbal, and Josef Kairupan. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow." *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 1, no. 1 (2018): 1–11.
- Swara, Ni Putu Kesya Krista Bela Pangky, IWayan Suartina, and I Gede Aryana Mahayasa. "PERAN KUALITAS LAYANAN DAN CUSTOMER EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT." *Warmadewa Management and Business Journal* 6 (2024): 120–134.
- Tampanguma, Indri Kartini, Johny A F Kalangi, and Olivia Walangitan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado." *Productivity* 3, no. 1 (2022): 7–12.
- Tohari, Maulidia, Amar Faqihudin, and Asy-syah Nabila Azzahra. "Akomodasi Pelayanan Haji: Evaluasi Terhadap Pelayanan Pada Puncak Penyelenggaraan Haji 2023 Di Arab Saudi." *Jurnal*

Ilmiah Nusantara 1, no. 4 (2024): 959–973.

- Trianto, R. “Implementasi Metode Dakwah Bil-Hal Di Majelis Dakwah Bil-Hal Miftahul Jannah Bogoran Kampak Trenggalek.” *An-Nida’: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam* 10, no. 2 (2022): 97–98. <http://ejurnal.stail.ac.id/index.php/annida/article/download/403/192>.
- Wenny, Korry Asri, and Barkah. “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Travel Umroh.” *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 2021.
- Widiyanti, Riska. “Problematika Dan Solusi Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Pekalongan.” *Skripsi* (2023).
- Wulandari, Suci, Salman Daffa Nur Azizi, and Rifqi Thariq Hidayat. “Ibadah Haji Dan Umrah Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia.” *Komparatif: Jurnal Perbandingan Hukum dan Pemikiran Islam* 3 Nomor 2 (2023).
- Zuhriah MA. “Teori Komunikasi Organisasi.” *Komunikasi EJournal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara* (2018): 95–112. <https://komunikasi101.wordpress.com/2018/07/27/teori-komunikasi-organisasi/>.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A