



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

**PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN JEMAAH DALAM  
MEMILIH LAYANAN DI TRAVEL NUR BAITUL IZZAH  
WRINGINANOM GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya,  
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Sosial (S.Sos)

**Oleh :**

**NUR LAILATUL MUFIDAH**

**(04040421091)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2024**

## PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Lailatul Mufidah

NIM : 04040421091

Prodi : Manajemen Dakwah

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul *Proses Pengambilan Keputusan Jemaah Dalam Memilih Layanan Di Travel Nur Baitul Izzah Wringinanom Gresik* adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya terima dari skripsi tersebut.

Surabaya, 24 Desember 2024

Yang membuat pernyataan



Nur Lailatul Mufidah

04040421091

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Nur Lailatul Mufidah  
NIM : 04040421091  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Proses Pengambilan Keputusan Jemaah  
Dalam Memilih Layanan Di Travel Nur  
Baitul Izzah Wringinanom Gresik.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 24 Desember 2024

Menyetujui Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Aun Faletien Faletihan, MHRM., Ph.D  
NIP.198205142005011001



Airlangga Bramayudha, MM  
NIP.197912142011011005

# LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN JEMAAH DALAM  
MEMILIH LAYANAN DI TRAVEL NUR BAITUL IZZAH  
WRINGINANOM GRESIK

SKRIPSI  
Disusun Oleh:  
Nur Lailatul Mufidah  
(04040421091)

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu

Pada tanggal 24 Desember 2024

Tim Penguji

Penguji I

Aun Falestien Falesthan, MHRM., Ph.D  
NIP. 198205142005011001

Penguji III

Dra. Imas Maesaroh, Dip. IM - Lib - M. Lib, Ph.D  
NIP. 196605141992032001

Penguji II

Airlangga Bramayudha, MM  
NIP. 197912142011011005

Penguji IV

Dr. Achmad Murta Harits, Lc., M. Fil. I  
NIP. 197003042007011056

Surabaya, 24 Desember 2024

Dekan,



Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag, M.Fil.I  
NIP. 197110171998031001



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: perpus@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 : Nur Lailatul Mufidah  
NIM : 04040421091  
Fakultas/Jurusan : Da'wah dan Komunikasi / Manajemen Da'wah  
E-mail address : Nlailatul928@gmail.COM

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

Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Proses Pengambilan Keputusan Jemaah Dalam Memilih  
Layanan Di Travel Nur Baitul Izzah Wringinanom  
Gresik

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 Januari 2015

Penulis

( Nur Lailatul Mufidah )  
*nama terang dan tanda tangan*

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami proses pengambilan keputusan jemaah dalam memilih layanan di Travel Nur Baitul Izzah (NBI) Wringinanom Gresik, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memiliki peran dalam pengambilan keputusan. Peneliti juga menunjukkan bagaimana pandangan persepektif islam dalam proses pengambilan keputusan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari informasi yang diambil dari pengurus da jemaah Travel Nur Baitul Izzah Wringinanom Gresik. Peneliti juga menggunakan triangulasi data untuk menemukan data yang valid.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa proses pengambilan keputusan jemaah melibatkan lima tahap diantaranya: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan jemaah mencakup kualitas layanan, reputasi travel, harga, testimoni dari jemaah sebelumnya. Jemaah akan menggunakan travel yang amanah, fasilitas memadai, dan harga yang kompetitif.

Kata Kunci : Pengambilan Keputusan, Jemaah, Layanan Travel, Nur Baitul Izzah (NBI), Haji dan Umroh.

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to understand the decision-making process of pilgrims in choosing services at Travel Nur Baitul Izzah (NBI) Wringinanom Gresik, and to identify the factors that play a role in decision-making. The researcher also shows how the Islamic perspective views the decision-making process.*

*This study uses a qualitative method with a case study research type. Data were collected through interviews, observations, and documentation of information taken from the management and pilgrims of Travel Nur Baitul Izzah Wringinanom Gresik. The researcher also used data triangulation to find valid data.*

*This study shows that the decision-making process of pilgrims involves five stages including: problem recognition, information search, alternative evaluation, purchasing decisions, and post-purchase behavior. Factors that influence pilgrims' decisions include service quality, travel reputation, price, testimonials from previous pilgrims. Pilgrims will use travel that is trustworthy, has adequate facilities, and has competitive prices.*

***Keywords: Decision Making, Congregation, Travel Services, Nur Baitul Izzah, Hajj and Umrah.***

## ABSTRAK

الهدف من هذا البحث هو فهم عملية اتخاذ القرار لدى الجماعة في اختيار الخدمات في ترافيل نور بيت العزة، وكذلك تحديد العوامل التي تلعب دورا في اتخاذ القرار. ويوضح الباحثون أيضاً كيف ينظر المنظور الإسلامي إلى عملية صنع القرار

يستخدم هذا البحث المنهج النوعي مع نوع دراسة الحالة البحثية. تم جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظة والتوثيق من المعلومات المأخوذة من إدارة وجماعة سفر نور بيت العزة. يستخدم الباحثون أيضاً تثليث البيانات للعثور على بيانات صالحة يوضح هذا البحث أن عملية اتخاذ القرار في الجماعة تتضمن خمس مراحل تشمل: التعرف على المشكلة، والبحث عن المعلومات، والتقييم البديل، وقرار الشراء، وسلوك ما بعد الشراء. تشمل العوامل التي تؤثر على قرارات الحجاج جودة الخدمة وسمعة السفر والسعر وشهادات الحجاج السابقين. ستستخدم الجماعة رحلات موثوقة ومرافق كافية وأسعار تنافسية

الكلمات المفتاحية: اتخاذ القرار، الجماعة، خدمات السفر، نور بيت العزة، الحج والعمرة



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	11
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	11
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	12
1. <b>Manfaat Teoritis</b> .....	12
2. <b>Manfaat Praktis</b> .....	12
<b>E. Definisi Konsep</b> .....	13
<b>F. Sistematika Pembahasan</b> .....	14
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b> .....	17
<b>A. Kajian Persepektif Teoretik</b> .....	17
<b>B. Kajian Persepektif Dakwah Islam</b> .....	30

<b>C. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....</b>	<b>33</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
<b>A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....</b>	<b>42</b>
<b>B. Subjek Penelitian.....</b>	<b>43</b>
<b>C. Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>43</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>44</b>
<b>E. Teknik Validitas Data .....</b>	<b>46</b>
<b>F. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>48</b>
<b>A. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....</b>	<b>48</b>
<b>B. Penyajian Data.....</b>	<b>50</b>
<b>C. Analisis Data .....</b>	<b>66</b>
<b>1. Perspektif Teoretik.....</b>	<b>66</b>
<b>2. Perspektif Dakwah Islam.....</b>	<b>73</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>83</b>
<b>B. Rekomendasi.....</b>	<b>83</b>
<b>C. Keterbatasan Peneliti .....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS.....</b>	<b>122</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Proses Lima Tahap Pengambilan Keputusan .....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 4. 1 Struktur Kepengurusan Travel Nur Baitul Izzah (NBI) .....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 4. 2 Bukti Screenshot Jemaah Bertanya tentang Travel Nur Baitul Izzah .....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 4. 3 Screenshot Pencarian Informasi Jemaah kepada Karyawan Travel Nur Baitul Izzah .....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 4. 4 Brosur, Sosial Media, dan Foto Jemaah .....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 4. 5 Kwitansi Pembayaran Jemaah .....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 4. 6 Lokasi Travel Nur Baitul Izzah .....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 4. 7 Brosur Harga Paket di Travel Nur Baitul Izzah...</b>	<b>63</b>
<b>Gambar 4. 8 Manasik Umroh di Travel Nur Baitul Izzah .....</b>	<b>65</b>

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, Rifky, Yudiansyah Fauzi, Rizki Ripai, Nana Sofiana, Zubeida Meilany, dan Kresno Murti Prabowo. “Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Paket Umroh Untuk Calon Jamaah Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Dan Simple Additive Weighting (SAW): PADA (Study Kasus : PT Amanah Umroh Handal).” *Jurnal Teknologi Informasi Dan Digital* 1, no. 1 (18 Desember 2023): 56–75.
- Afifah, Nur. “Proses Pengambilan Keputusan Jama’ah Dalam Memilih KBIH An-Nur Sebagai Tempat Bimbingan Haji Dan Umrah.” Undergraduate, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2017. <http://digilib.uinsa.ac.id/18749/>.
- A’la, Della Qorena. “Teknik Pengambilan Keputusan Partisipatif Kepala Madrasah Dalam Menangani Problematika Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri O8 Jember.” Undergraduate, UIN KIAI Haji Achmad Siddiq Jember, 2022. <http://digilib.uinkhas.ac.id/15683/>.
- Amalia, Rizki, dan Citra Firmadhani. “Teknik Pengambilan Keputusan.” RTUJUH MEDIAPRINTING, 2022. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/922/2/turnitin%20buku%20otpk%20%281%29%20%281%29.pd>.
- Amelia, Setia, dan Jamiati Kn. “Pengaruh Promosi Penjualan H&M Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen: (Survei Pada Pengunjung Offline Store H&M).” *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora* 1, no. 4 (11 November 2023): 239–49. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v1i4.577>.
- Annas, Shara Novia, dan Andri Sulistyani. “Keputusan Konsumen Dalam Pemilihan Paket Umroh Di PT. Smevasindo Holiday Pekanbaru” 6 (2019).
- Anwar, Herson. “Proses Pengambilan Keputusan untuk Mengembangkan Mutu Madrasah.” *Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam* 8, no. 1 (19 April 2014): 37–56. <https://doi.org/10.21580/nw.2014.8.1.569>.
- Arfah, Yenni. *Keputusan Pembelian Produk*. PT Inovasi Pratama Internasional, 2022.

- Arief, Muhammad Ihsanul, dan Gt Muhammad Irhamna Husin. "Umrah Pra Dan Era Pandemi: Perubahan Sosial Dan Sikap Keberagaman." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 16, no. 5 (7 September 2022): 1864–75. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i5.1244>.
- Asep Iwan Setiawan, Nakhila Hunafa Al Qudsy, dan Yusuf Zaenal Abidin. "Implementasi Manajemen Layanan Haji Di Masa Pandemi Covid-19." *Academic Journal of Hajj and Umrah* 1 (September 2022): 155–74.
- Astuti, An Ras Try. "Etika bisnis Islam (Kasus-kasus kontemporer)." IAIN Parepare Nusantara Press, 2022. <http://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/5191/>.
- Azizah, Nur, dan Bambang Budi Raharjo. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Proses Keputusan Pasien Memilih Layanan Kesehatan." *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)* 4, no. 2 (1 Mei 2020): 189–200. <https://doi.org/10.15294/higeia.v4i2.33140>.
- Azyani, Shafia, Popon Srisusilawati, dan Intan Manggala Wijayanti. "Analisis Keputusan Konsumen terhadap Pemilihan Travel Umroh Menggunakan Metode AHP." *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah* 6, no. 2 (2020): 547–51.
- Cindy, Iga Aprilia Krisnava. "Pelayanan Pemanduan Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Kapal Sesuai Standar Operasional Prosedur Di PT – Pelabuhan Indonesia (PERSERO) Cabang Tanjung Wangi." *KARYA TULIS*, 2022. <http://repository.unimar-amni.ac.id/4153/>.
- Fahriana, Ava Swastika. "Pengambilan Keputusan Secara Musyawarah Dalam Manajemen Pendidikan Islam: Kajian Tematik Al-Qur'an Dan Al-Hadist." *Al-Hayat: Journal of Islamic Education* 2, no. 1 (5 Juni 2018): 17–46.
- Fiantika, Feny, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2022.
- Firdaus, Hafida, Abd Aziz, dan Abd Ghafur. "Efektifitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo." *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research* 7, no. 1 (21

- Juni 2023): 61–72.  
<https://doi.org/10.30631/iltizam.v7i1.1795>.
- Firmansyah, Arys. “Pengaruh Produk, Harga Dan Lokasi Kepuasan Konsumen Serta Niat Pembelian Ulang Pada Produk Gadaai Emas IB Barokah Di Bank Jatim Cabang Syariah Surabaya.” *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri* 5, no. 2 (30 September 2020): 182.  
<https://doi.org/10.30737/ekonika.v5i2.1086>.
- Had, M. Sabiq Al. “Rekonstruksi Pemahaman Yang Keliru Tentang Kewajiban Dan Keutamaan Haji Dan Umroh.” *JURNAL AL-IQTISHOD* 3, no. 2 (2 Juli 2019): 65–84.
- Hamka, Muhammad, Maemuna Sa’diyah, dan Agusman Agusman. “Prinsip Menjaga Hubungan Baik Dengan Pelanggan Pada Manajemen Mutu Terpadu Dalam Perspektif Islam: The Principle of Maintaining Good Relationships with Customers in Total Quality Management from an Islamic Perspective.” *DIRASAH: Jurnal Kajian Islam* 1, no. 2 (1 Oktober 2024): 132–46.
- Hasanah, Nurul, Lailatul Badriyah, dan Wena Diamard Selia. “Evaluasi Pembelajaran Ditinjau Dari Al-Qur’an Surah Al-Ankabut Ayat 2-3.” *JPT : Jurnal Pendidikan Tematik* 1, no. 2 (4 Juni 2020): 10–20.
- Hoyer, Wayne D., dan Deborah J. Macinnis. *Consumer Behavior*. Cengage Learning, 2016.
- Ikhsan, dan Teuku Muana Refi. “Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Jamaah Umrah Perusahaan Elhanief Tour and Travel di Banda Aceh.” *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi* 1, no. 2 (30 Desember 2022): 38–44.  
<https://doi.org/10.58477/ebima.v1i2.44>.
- Ilham, Hanjaya Muhammad. “Perlindungan Hukum Penggunaan Jasa Dalam Bisnis Trading Binary Option Di Indonesia (Studi Kasus Trading Binary Option Binomo Dan Quotex Yang Di Afiliasi Oleh Influencer).” PhD Thesis, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022.  
<http://repository.uinissula.ac.id/id/eprint/25955>.

- Indrasena, Rafi Wisnu, dan Anindhyta Budiarti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Peomosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Shopee Food” 11 (2022).
- Indrayana, Frana Mudaim, dan Kumaidi Kumaidi. “Dukungan Sosial, Optimisme, Harapan dan Kesiapan Kerja Siswa.” *Jurnal Sains Psikologi* 10, no. 2 (2021): 93–100.
- Intan, Elsi Maya. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Memilih Biro Perjalanan Umroh Dan Haji Khusus.” *JURNAL AL-IQTISHAD* 18, no. 2 (28 Desember 2022): 114.  
<https://doi.org/10.24014/jiq.v18i2.19458>.
- Istiqomah, Lita. “Peran Orang Tua Dalam Menanamkan Pengalaman Ibadah Sholat Anak Di Desa Rejomolyo Kecamatan Palas Lampung Selatan.” Masters, UIN Raden Intan Lampung, 2017. <http://repository.radenintan.ac.id/1478/>.
- Istiqomah, dan Ade Yuliar. “Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Jamaah Dalam Memilih PPIU.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 1 (30 Agustus 2023): 17–32.
- Jannah, Nur Roikhatul, dan Husna Ni’matul Ulya. “Kepuasan Pengguna Jasa Pada Kualitas Pelayanan KBIHU Al Mabrur Multazam Banyuwangi.” *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research* 3, no. 1 (30 Juni 2023): 176–91.  
<https://doi.org/10.21154/niqosiya.v3i1.2042>.
- Kinanti, Risna Dewi, Dudy Imanuddin Effendi, dan Abdul Mujib. “Peranan Bimbingan Keagamaan Dalam Meningkatkan Kecerdasan Spiritual Remaja.” *Irsyad: Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Konseling, Dan Psikoterapi Islam* 7, no. 2 (2019): 249–70.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *manajemen pemasaran*. British library, 2016.
- . “Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas, Jakarta: PT.” *Gelora Aksara Pratama*, 2008.
- Kurniawan, Ivan. “Analisa Tlingkat Pelayanan Jasa Travel Umroh PT. Arminareka Perdana Tehadap Kepuasan Jamaah (Studi: Di Jl. Lingkar, Kelurahan Bagan Barat, Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir, Riau).” *Al-Amwal* 10, no. 2 (2021): 147–69.

- Lidyawati, Lilik. “Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Skincare Impor.” PhD Thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2022. <http://repository.stei.ac.id/7711/>.
- M.Ag, Dr Salim Al Idrus, M. M. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- Malangkucecwara, Sherly Hesti Erawati (STIE. “| Erawati (STIE Malangkucecwara).” *INSPIRASI: JURNAL ILMU-ILMU SOSIAL* 17, no. 2 (1 Desember 2020): 304–15. <https://doi.org/10.29100/insp.v17i2.1581>.
- “Manajemen Pelayan 212 Mart kota Binjai dalam meningkatkan kepuasan konsumen - Repository UIN Sumatera Utara.” Diakses 29 Oktober 2023. <http://repository.uinsu.ac.id/20146/>.
- M.M, Roni Angger Aditama, S. Sos. *Pengantar Manajemen*. AE Publishing, 2020.
- M.Pd, Nadirah, S. Pd, M. Pd, Andi Dwi Resqi Pramana, S. Pd, M. Pd, Nurmalinda Zari, S. Pd. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*. Cv. Azka Pustaka, 2022.
- Muhimmah, Fatihatul Firda. “Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya.” Undergraduate, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018. <http://digilib.uinsa.ac.id/26857/>.
- Muktamar, Ahmad, Tri Fenny Ramadani, Ahmad, dan Ardi. “Pengambilan Keputusan Dalam Kepemimpinan.” *Journal of International Multidisciplinary Research* 1, no. 2 (31 Desember 2023): 1141–58. <https://doi.org/10.62504/4j9ygm36>.
- Nasution, Ahmad Risqi Syahputra. “Penyelesaian Masalah Dan Pengambilan Keputusan,” 2021, 164–71.
- Ningtyas, Sitti Rahma Septi. “Peranan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Dalam Proses Pengambilan Keputusan Jangka Panjang Mengenai Investasi Aktiva Tetap (CV Pandawa Putra



- Bombana).” Undergraduate, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2021. <http://repository.untag-sby.ac.id/7746/>.
- Nurhasanah, Upik, Yenni Samri Juliati Nasution, dan Budi Harianto. “Analisis Pengaruh Religiusitas, Motivasi Rasional Dan Emosional Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Stabat).” *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)* 7, no. 2 (2 Agustus 2024): 1998–2013. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1726>.
- Pranajaya, Syatria Adymas, Sri Wahyuning Astuti, Tendi Tendi, Nurhidayatullah Nurhidayatullah, Anselmus Agung Pramudito, Erna Multahada, Nurmah Rachman, Fina Afriany, Ali Mufti Ramadhani, dan Nicholas Simarmata. “Psikologi Sosial: Konsep Dan Implementasi.” Get Press Indonesia, 2023. <https://repository.uinsi.ac.id/handle/123456789/4362>.
- Puti Purfini, Apriani. “Konsep Pengambilan Keputusan,” 2010. <https://repository.unikom.ac.id/32461/1/konsep%20pengambilan%20keputusan.pdf>.
- Putri, Rachma Meilia Inggriani, Hakimuddin Salim, dan Mohammad Zakki Azani. “Terminologi Evaluasi Pendidikan Dalam Surat Al-‘Ankabu>t Ayat 2-3 Dan Al-Zalzalah Ayat 7-8 (Studi Komparasi Tafsir Al-Qura>n Al-‘Az}im Karya Ibnu Kas\i>r Dan Tafsir Al-Azha>r Karya Buya Hamka).” *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI* 10, no. 3 (28 September 2023): 532–54. <https://doi.org/10.36835/modeling.v10i3.1936>.
- Putro, Shandy Widjoyo. “Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden.” *Jurnal Strategi Pemasaran* 2, no. 1 (2014): 1–9.
- Quran.com. “Surah At-Talaq - 2-3.” Diakses 8 Desember 2024. <https://quran.com/id/perceraian/2-3>.
- Rahim, Nabila Aditya. “Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Camat Hampanan Rawang Kota sungaiPenuh.” *JURNAL ADMINISTRASI NUSANTARA MAHA* 4, no. 1 (27 Januari 2022): 16–24. <https://doi.org/10.51279/janmaha.v4i1.541>.

- Ridwan, M., Ruslan Abdul Gani, dan Adi Iqbal. “Peran Majelis Ta’lim Al-Munawwarah dalam Mempererat Hubungan Ukhuwah Islamiyah Pada Kelurahan Payo Lebar.” *Tabayyun: Jurnal Akademik Ilmu Dakwah* 1, no. 2 (2022): 139–53.
- Rifa’i, Ahmad. “Prosesn Pengambilan Keputusan,” 13 Juli 2020.
- Rifa’i, Moh, Eka Diana, Mukhlisin Saad, dan Elisa Kurrotun Nada. “Perencanaan Efektif Dalam Layanan Jasa (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo Jawa Timur),” 2021.
- Ruslan, Mohammad. “Keberadaan Semut; Mu’jizat Saintis Al-Qur’an (Studi Tafsir Sains Surah An-Naml Ayat 18-19).” *Mozaic: Islamic Studies Journal* 1, no. 02 (3 Desember 2022): 57–62. <https://doi.org/10.35719/mozaic.v1i02.1721>.
- Saifuddin, Saifuddin, dan Laurentina Maria Husada. “Pengembangan Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pabrik AMDK Abillaits Di Ambunten.” *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset* 1, no. 4 (28 Juli 2023): 160–74. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i4.203>.
- Salim Al Idrus. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- Salim, Delmus Puneri. “Politik Islam Dalam Al-Qur’an (Tafsir Siyasa Surat Ali Imran Ayat 159).” *Aqlam: Journal of Islam and Plurality* 1, no. 1 (31 Januari 2018). <https://doi.org/10.30984/ajip.v1i1.499>.
- Saprun, Mappanyompa, Saprun, Mappanyompa. “Efektivitas Bimbingan Manasik Haji Dan Umroh Di Masjid Riadhul Shilihin Dusun Bertais.” *Ibtida’iy : Jurnal Prodi PGMI* 7, no. 2 (6 Desember 2022): 1. <https://doi.org/10.31764/ibtidaiy.v7i2.12275>.
- Sari, Desi Permata. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Harga Kompetitif, Lokasi (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2, no. 4 (20 Maret 2021): 524–33. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4.463>.
- Sari, Wulan Purnama, Nuraida Nuraida, Candra Darmawan, dan Nurseri Hasnah Nasution. “Analisis Faktor Yang

- Mempengaruhi Jamaah Umroh Dalam Mengambil Keputusan Penggunaan Travel Umroh Fairuz Tour Palembang.” *Yonetim: Jurnal Manajemen Dakwah* 5, no. 1 (30 Mei 2022): 41–62. <https://doi.org/10.19109/yonetim.v5i1.13074>.
- Schiffman, Leon G., dan Joseph L. Wisenblit. *Consumer Behavior, Global Edition*. Pearson Education, Limited, 2018.
- Shoifuro, Indah, dan Clarashinta Canggih. “Hubungan Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Biro Perjalanan (Travel) Terhadap Keputusan Jamaah dalam Menggunakan Biro Perjalanan (Travel) Haji dan Umrah.” *MALIA (TERAKREDITASI)* 12, no. 1 (11 Desember 2020): 39–52. <https://doi.org/10.35891/ml.v12i1.2323>.
- “Surat Ali 'Imran Ayat 159: Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online.” Diakses 13 Desember 2024. <https://quran.nu.or.id/ali-imran/159>.
- “Surat Al-Qashash Ayat 77: Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online.” Diakses 9 Desember 2024. <https://quran.nu.or.id/al-qashash/77>.
- “Surat An-Nisa Ayat 58 Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir | Baca Di TafsirWeb.” Diakses 9 Desember 2024. <https://tafsirweb.com/1590-surat-an-nisa-ayat-58.html>.
- “Surat Asy-Syura Ayat 38: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online.” Diakses 9 Desember 2024. <https://quran.nu.or.id/asy-syura/38>.
- Wati, Fitriya. “Pengaruh Nilai Taksiran Emas Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.” *Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 2017.
- Wenny Pebrianti, Korry Asri Barkah. “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Travel Umroh.” *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)* 9, no. 3 (8 Juli 2021). <https://doi.org/10.26418/ejme.v9i3.49673>.
- Wulandari, Tresna. “Analisis Proses Keputusan Pembelian Mahasiswa Melalui Ekuitas Merek Politrknik Perdana Mandiri Dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dan Bisnis (STIEB) Perdana Mandiri Purwakarta,” 2017, 1–17.

- Yusanto, Freddy. *Loyalitas Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*. Deepublish, 2019.
- Zaenuri, Lalu Ahmad, Syaufrianda Fauzi, Sinta Arsi Julianti, Roswina Atswari, dan Nurul Muanah. “Pendampingan Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jamaah Di PT. Azizah Lombok Tour.” *Lampu: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1, no. 2 (30 Desember 2022): 95–104.
- Zahdi, M. Taher. “Manajemen Haji Dan Umroh (Analisis Pencapaian Kepuasan Layanan Haji Dan Umroh Di Kota Bandar Lampung).” PhD, UIN Raden Intan Lampung, 2021. <http://repository.radenintan.ac.id/15283/>.
- Zulfa, Agvira Faiza, Irfan Sanusi, dan Asep Iwan Setiawan. “Optimalisasi Siskohat dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran jemaah Haji.” *Jurnal Tadbir: Jurnal manajemen Dakwah* 2, no. 2 (2017). <https://scholar.archive.org/work/ncwlo2kzyvcitcvlyuspe2dxuy/access/wayback/http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/download/162/375>.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A