



**PENGARUH KEPUASAN KEBUTUHAN SPIRITUAL DAN
PENGALAMAN JEMAAH HAJI TERHADAP KEPUASAN
JEMAAH HAJI DENGAN JENIS LAYANAN HAJI SEBAGAI
VARIABEL MODERASI PADA PT AL MULTAZAM UTAMA
NUSANTARA SIDOARJO**

SKRIPSI

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

Oleh:

Leni Kirani
04020421044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUNAN AMPEL SURABAYA
2025**

PERNYATAAN DAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leni Kirani

NIM : 04020421044

Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : Pengaruh Kepuasan Kebutuhan Spiritual dan
Pengalaman Jemaah Haji terhadap Kepuasan Jemaah
Haji dengan Jenis Layanan Haji sebagai Variabel
Moderasi pada PT Al Multazam Utama Nusantara
Sidoarjo

Dengan ini, saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, tidak ada pendapat atau karya orang lain yang digunakan, kecuali telah diakui sebagai kutipan atau rujukan yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Surabaya, 03 Januari 2025

Yang menyatakan



Leni Kirani
04020421044

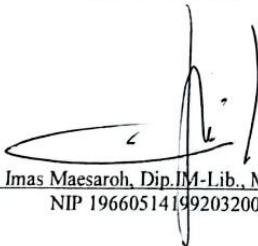
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Leni Kirani
NIM : 04020421044
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Pengaruh Kepuasan Kebutuhan Spiritual dan Pengalaman Jemaah Haji terhadap Kepuasan Jemaah Haji dengan Jenis Layanan Haji sebagai Variabel Moderasi pada PT Al Multazam Utama Nusantara Sidoarjo

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada sidang skripsi.

Surabaya, 03 Januari 2025

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



Airlangga Bramayudha, MM
NIP 197912142011011005

PENGESAHAN TIM PENGUJI

PENGARUH KEPUASAN KEBUTUHAN SPIRITUAL DAN
PENGALAMAN JEMAAH HAJI TERHADAP KEPUASAN JEMAAH
HAJI DENGAN JENIS LAYANAN HAJI SEBAGAI VARIABEL
MODERASI PADA PT AL MULTAZAM UTAMA NUSANTARA
SIDOARJO

Disusun Oleh:

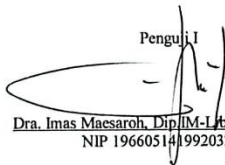
Leni Kirani
04020421044

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu

Pada tanggal 03 Januari 2025

Tim Penguji

Penguji I


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

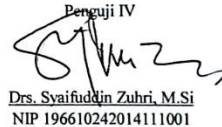
Penguji II


Airlangga Bramayudha, MM
NIP 197912142011011005

Penguji III


Novie Andriani Zakariya, S.Sos., ME
NIP 202111009

Penguji IV


Drs. Syaifuddin Zuhri, M.Si
NIP 196610242014111001

Surabaya, 03 Januari 2025

Dekan,


Drs. Wati Choirul Arif, S.Ag, M.Fil.I
NIP 197101171998031001

iii



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 : Leni Kirani
NIM : 04020421044
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : itsmeleni29@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 :

Pengaruh Kepuasan Kebutuhan Spiritual dan Pengalaman Jemaah Haji terhadap Kepuasan Jemaah Haji dengan Jenis Layanan Haji sebagai Variabel Moderasi pada PT Al Multazam Utama Nusantara Sidoarjo

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, 07 Mei 2025

Penulis

(Leni Kirani)

ABSTRAK

Leni Kirani, 04020421044, 2025. Kepuasan Kebutuhan Spiritual dan Pengalaman Jemaah Haji terhadap Kepuasan Jemaah dengan Jenis Layanan Haji sebagai Variabel Moderasi pada PT Al Multazam Utama Nusantara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kebutuhan spiritual dan pengalaman jemaah terhadap kepuasan jemaah serta untuk mengetahui apakah jenis layanan haji dapat memoderasi hubungan antara kepuasan kebutuhan spiritual dan pengalaman jemaah terhadap kepuasan jemaah haji. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian ini menggunakan alat analisis data berupa SMARTPLS.

Penelitian ini menghasilkan 6 jawaban, diantaranya: *Pertama*, kepuasan kebutuhan spiritual berpengaruh positif dan signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang bernilai $3,171 > 1,68$ sehingga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dan nilai koefisien jalur adalah positif (0,968). Maka dari itu, semakin baik tingkat kepuasan kebutuhan spiritual maka akan semakin tinggi pula kepuasan jemaah, begitupun sebaliknya, semakin rendah tingkat kepuasan kebutuhan spiritual, maka akan semakin rendah pula kepuasan jemaah haji. *Kedua*, pengalaman jemaah berpengaruh positif dan signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang bernilai $2,046 > 1,68$ sehingga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dan nilai koefisien jalur adalah positif (0,487). Maka dari itu, semakin baik pengalaman jemaah maka akan semakin tinggi pula kepuasan jemaah, begitupun sebaliknya, semakin rendah pengalaman jemaah, maka akan semakin rendah pula kepuasan jemaah haji. *Ketiga*, jenis layanan haji yang memoderasi hubungan kepuasan kebutuhan spiritual terhadap kepuasan jemaah haji berpengaruh positif dan tidak signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang bernilai $1,372 < 1,68$ sehingga menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan. Dan nilai koefisien jalur adalah positif (0,570). Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel jenis layanan haji tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan dalam memoderasi kepuasan kebutuhan spiritual terhadap kepuasan jemaah haji pada PT Al-

Multazam Utama Nusantara. *Keempat*, jenis layanan haji yang memoderasi hubungan pengalaman jemaah terhadap kepuasan jemaah haji berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *t-statistic* yang bernilai $1,068 < 1,68$ sehingga menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan. Dan nilai koefisien jalur adalah positif (-0,339). Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel jenis layanan haji tidak memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan dalam memoderasi pengalaman jemaah terhadap kepuasan jemaah haji pada PT Al-Multazam Utama Nusantara. *Kelima*, nilai hubungan kepuasan kebutuhan spiritual terhadap kepuasan jemaah dengan jenis layanan haji sebagai variabel moderasi dapat dilihat melalui hasil uji *F-square*. Berdasarkan tabel penelitian, nilai *F-square* sebesar 0,545 yang menunjukkan bahwa 54,5% variansi atau perubahan pada kepuasan jemaah haji dapat diinterpretasikan oleh variabel independen yaitu kepuasan kebutuhan spiritual serta interaksinya dengan variabel moderasi yaitu jenis layanan haji. Nilai ini mengindikasikan bahwa model penelitian ini memiliki indeks penilaian dalam kategori sedang. *Keenam*, nilai hubungan pengalaman jemaah terhadap kepuasan jemaah dengan jenis layanan haji sebagai variabel moderasi dapat dilihat melalui hasil uji *F-square*. Berdasarkan tabel, diketahui bahwa nilai *F-square* sebesar 0,165 yang menunjukkan bahwa 16,5% variansi atau perubahan pada kepuasan jemaah haji dapat diinterpretasikan oleh variabel independen yaitu pengalaman jemaah serta interaksinya dengan variabel moderasi yaitu jenis layanan haji. Nilai ini mengindikasikan bahwa model penelitian ini memiliki indeks penilaian dalam kategori sangat rendah atau sangat lemah.

Kata Kunci: Kepuasan Kebutuhan Spiritual, Pengalaman Jemaah, Kepuasan Jemaah, Jenis Layanan

ABSTRACT

Leni Kirani, 04020421044, 2025. Satisfaction of the Spiritual Needs and Hajj Experience of the Congregation on Congregation Satisfaction with the Type of Hajj Service as a Moderating Variable at PT Al Multazam Utama Nusantara.

This research aims to determine the influence of spiritual needs satisfaction and pilgrims' experiences on pilgrims' satisfaction and to find out whether the type of Hajj service can moderate the relationship between spiritual needs satisfaction and pilgrims' experiences on Hajj pilgrims' satisfaction. This research uses quantitative methods. The data analysis technique used to answer the objectives of this research uses a data analysis tool in the form of SMARTPLS.

This research produced 6 answers, including: First, satisfaction of spiritual needs has a positive and significant effect. This can be seen from the t-statistic value which is $3.171 > 1.68$, thus showing a significant influence. And the path coefficient value is positive (0.968). Therefore, the better the level of satisfaction of spiritual needs, the higher the satisfaction of the pilgrims, and vice versa, the lower the level of satisfaction of spiritual needs, the lower the satisfaction of the Hajj pilgrims. Second, the congregation's experience has a positive and significant influence. This can be seen from the t-statistic value which is $2.046 > 1.68$, thus showing a significant influence. And the path coefficient value is positive (0.487). Therefore, the better the pilgrim's experience, the higher the pilgrim's satisfaction, and vice versa, the lower the congregation's experience, the lower the pilgrim's satisfaction. Third, the type of Hajj service which moderates the relationship between satisfaction of spiritual needs and satisfaction of Hajj pilgrims has a positive and insignificant effect. This can be seen from the t-statistic value which is $1.372 < 1.68$, thus indicating an insignificant effect. And the path coefficient value is positive (0.570). Therefore, it can be concluded that the variable type of Hajj service does not have a positive and insignificant influence in moderating the satisfaction of spiritual needs on the satisfaction of Hajj pilgrims at PT Al-Multazam Utama Nusantara. Fourth, the type of Hajj service

which moderates the relationship between pilgrims' experience and Hajj pilgrims' satisfaction has a negative and insignificant effect. This can be seen from the t-statistic value which is $1.068 < 1.68$, thus indicating an insignificant effect. And the path coefficient value is positive (-0.339). Therefore, it can be concluded that the variable type of Hajj service does not have a positive and insignificant influence in moderating the pilgrim's experience on Hajj pilgrim satisfaction at PT Al-Multazam Utama Nusantara. Fifth, the value of the relationship between spiritual needs satisfaction and pilgrim satisfaction with the type of hajj service as a moderating variable can be seen through the results of the F-square test. Based on the research table, the F-square value is 0.545 which indicates that 54.5% of the variance or change in pilgrim satisfaction can be interpreted by the independent variable, namely spiritual needs satisfaction and its interaction with the moderating variable, namely the type of hajj service. This value indicates that this research model has an assessment index in the moderate category. Sixth, the value of the relationship between pilgrim experience and pilgrim satisfaction with the type of hajj service as a moderating variable can be seen through the results of the F-square test. Based on the table, it is known that the F-square value is 0.165 which indicates that 16.5% of the variance or change in pilgrim satisfaction can be interpreted by the independent variable, namely pilgrim experience and its interaction with the moderating variable, namely the type of hajj service. This value indicates that this research model has an assessment index in the very low or very weak category.

Keywords: *Spiritual Needs Satisfaction, Congregation Experience, Congregation Satisfaction, Type of Service*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN DAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	8
C. TUJUAN PENELITIAN	9
D. MANFAAT PENELITIAN	10
1. Manfaat Teoritis.....	10

2. Manfaat Praktis.....	10
E. DEFINISI OPERASIONAL	11
1. Kepuasan Jemaah (Y).....	11
2. Kepuasan Kebutuhan Spritual (X_1).....	12
3. Pengalaman Jemaah (X_2)	13
4. Jenis Layanan Haji (Z)	13
F. HIPOTESIS PENELITIAN	14
G. SISTEMATIKA PEMBAHASAN	15
BAB II	17
KAJIAN TEORITIK	17
A. KERANGKA TEORITIK.....	17
1. Kepuasan Jemaah (Y).....	17
2. Kepuasan Kebutuhan Spritual (X_1).....	23
3. Pengalaman Jemaah (X_2)	27
4. Jenis Layanan Haji (Z)	31
B. KAJIAN PERSPEKTIF DAKWAH ISLAM	34
1. Kepuasan Jemaah dalam Perspektif Islam	34
2. Kepuasan Kebutuhan Spritual dalam Perspektif Islam	35
3. Pengalaman Jemaah dalam Perspektif Islam	36

4. Jenis Layanan Haji dalam Perspektif Islam.....	37
C. PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN.....	38
BAB III.....	50
METODE PENELITIAN.....	50
A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN	50
B. OBJEK PENELITIAN	50
C. POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK SAMPLING	51
1. Populasi.....	51
2. Sampel.....	51
3. Teknik Sampling	53
D. VARIABEL, DIMENSI, DAN INDIKATOR PENELITIAN	53
E. TAHAP-TAHAP PENELITIAN.....	56
1. Tahap Pra Penelitian.....	56
2. Tahap Pelaksanaan Penelitian	57
3. Tahap Pengelolaan Data	57
F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	58
1. Kuesioner.....	58
2. Dokumentasi.....	59

G. TEKNIK RELIABILITAS DAN VALIDITAS INSTRUMEN	
PENELITIAN	59
1. Uji Statistik Deskriptif.....	59
2. Uji Validitas.....	60
3. Uji Reliabilitas	61
H. TEKNIK ANALISIS DATA.....	61
1. Uji Model Pengukuran atau Outer Model	62
2. Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	64
3. Uji Hipotesis.....	64
BAB IV	66
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	66
1. Sejarah PT Al Multazam Utama Nusantara Sidoarjo.....	66
2. Visi dan Misi PT Al Multazam Utama Nusantara Sidoarjo	67
3. Struktur Lembaga PT. Multazam Utama Nusantara	
Sidoarjo.....	68
B. PENYAJIAN DATA	71
1. Deskripsi Data	71
2. Pengujian Persyaratan Analisis Data	73

C. PENGUJIAN HIPOTESIS	80
D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN (ANALISIS DATA).....	83
1. Perspektif Teoritis	83
2. Perspektif Keislaman	94
BAB V.....	99
PENUTUP	99
A. KESIMPULAN	99
B. SARAN DAN REKOMENDASI	101
C. KETERBATASAN PENELITIAN.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	118
Lampiran 2: Hasil Kuesioner Penelitian	127
Lampiran 3: Hasil Uji Data	132
Lampiran 4: Surat izin telah melakukan penelitian	134

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel, Dimensi, dan Indikator Penelitian	56
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert	59
Tabel 3. 3 Makna Nilai Korelasi	64
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin	71
Tabel 4. 2 Karakteristik Jemaah Haji Berdasarkan Usia	73
Tabel 4. 3 Nilai Loading Factor Variabel Kepuasan Jemaah Haji ...	74
Tabel 4. 4 Nilai Loading Factor Variabel Kepuasan Kebutuhan Spiritual	75
Tabel 4. 5 Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Pengalaman Jemaah.....	75
Tabel 4. 6 Nilai Loading Factor Variabel Jenis Layanan Haji	76
Tabel 4. 7 Nilai Cross Loading.....	77
Tabel 4. 8 Construct Realibility dan Validity.....	78
Tabel 4. 9 Nilai R-square.....	79
Tabel 4. 10 Nilai F-square	80
Tabel 4. 11 Uji Path Coefficient.....	82

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Bagan Struktur Organisasi Kepengurusan Al Multazam Tour & Travel.....	70
Gambar 4. 2 Hasil Uji Outer Loading	74
Gambar 4. 3 Inner Model	79



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Ab Hamid, M R, W Sami, and M H Mohmad Sidek. "Discriminant Validity Assessment: Use of Fornell & Larcker Criterion versus HTMT Criterion." *Journal of Physics: Conference Series* 890, no. 01 (September 2017): 012163. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/890/1/012163>.
- Adimah, Nurul, Mokh Irsyad, and Wawan Oktriawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta)." *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies* 3, no. 2 (July 30, 2022). <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>.
- Afliya, Farras Dwi, Salsa Widya Rosalinda, and Angga Dutahatmaja. "Pentingnya Komunikasi Efektif dalam Hubungan Bisnis" 6, no. 3 (2024).
- Afwan, Aja, Dewi Rosa Indah, and Maulana Rahman. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Photo di Kota Langsa" 5, no. 2 (2024).
- Alidrus, Nathania Diani. "Dukungan Sosial dan Religiusitas dengan Psychological Well-Being pada Warga Binaan Perempuan di Lembaga Pemasyarakatan." *Psyche 165 Journal* 15, no. 02 (June 14, 2022): 105–12. <https://doi.org/10.35134/jpsy165.v15i2.174>.
- Alkhalifah, Joud Mohammed, Waleed Seddiq, Badr Fadhel Alshehri, Alhanouf Hani Alhaluli, Mohammed Mesfer Alessa, and Naif Mansour Alsulais. "The Role of the COVID-19 Pandemic in Expediting Digital Health-Care Transformation: Saudi Arabia's Experience." *Informatics in Medicine Unlocked* 33 (2022): 101097. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2022.101097>.
- Anandari, Anatansyah Ayomi, and Dwi Afriyanto. "Konsep Persaudaraan dan Toleransi dalam Membangun Moderasi Beragama pada Masyarakat Multikultural di Indonesia Perspektif KH. Hasyim Asy'ari" 18, no. 02 (2022).

- Andrian, Widhia, and Adil Fadillah. "Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia." *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan* 2, no. 1 (June 14, 2021): 53–60. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.586>.
- Andriyani, Wiwik Dyah, Dianti Yuniar, Annisa Shivia Fauziyah, and Titin Karlina. "Pengembangan Kecerdasan Intelektual, Emosional dan Spiritual." *Jurnal Pendidikan Indonesia : Teori, Penelitian, dan Inovasi* 2, no. 4 (August 9, 2022). <https://doi.org/10.59818/jpi.v2i4.225>.
- Aprileny, Imelda, Windha Trisetya Wati, and Jayanti Apri Emarawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta." *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 17, no. 02 (October 19, 2020): 39–47. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330>.
- Apriliana, Apriliana, and Sukaris Sukaris. "Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara." *JURNAL MANEKSI* 11, no. 2 (December 1, 2022): 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>.
- Apriliani, Ni Luh Putu, Ni Putu Nita Anggraini, and Pande Ketut Ribek. "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Water Garden Hotel Candidasa Bali" 3, no. 3 (2022). <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/4087>.
- Audina, Clara, and Abdullah Rakhman. "Pengalaman dan Kepuasan Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pelanggan Gofood di Jakarta." *Jurnal Manajemen* 12, no. 2 (May 29, 2023): 24–39. <https://doi.org/10.46806/jman.v12i2.954>.
- Aulia, Shafarina Nidaul, and Dinie Anggraenie Dewi. "Penerapan Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintah yang Transparan dan Akuntabel." *Jurnal Kewarganegaraan* 5, no. 1 (June 3, 2021): 268–75. <https://doi.org/10.31316/jk.v5i1.1354>.
- Ayu Nurul Amalia, Suyono, and Riyan Arthur. *Penyusunan Instrumen Penelitian: Konsep, Teknik, Uji Validitas, Uji Reliabilitas*,

- Dan Contoh Instrumen*. PT. Nasya Expanding Management, 2023.
- Ayunani, Nadila Alya, Yanuar Varadina, and Ayu Nurafni Octavia. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Solusi* 21, no. 3 (July 31, 2023): 290. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i3.7079>.
- Aziz, Nor Azah Abdul, and Fadhlina Mohd Razali. “Penggunaan Media Sosial dari Perspektif Psiko Spiritual Islam” 2, no. 1 (2022).
- Batinah, Batinah, Arum Meiranny, and Atika Zahria Arisanti. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Interaksi Sosial Pada Anak Usia Dini: Literatur Review.” *Oksitosin : Jurnal Ilmiah Kebidanan* 9, no. 1 (February 1, 2022): 31–39. <https://doi.org/10.35316/oksitosin.v9i1.1510>.
- Bayu Putra Setiawan and Agus Frianto. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian” 3, no. 3 (June 10, 2021). <https://doi.org/10.33752/bima.v3i3.5493>.
- Boby Yudho Anggoro and Rizky Dermawan. “Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pesan Antar Makanan Gofood di Surabaya.” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 5, no. 10 (October 3, 2024). <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i10.2986>.
- Budi Dharma. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. Guepedia, 2021. https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAQBAJ&dq=buku+uji+validitas+dan+reliabilitas&lr=&source=gbs_navlinks_s.
- Budiastuti, Dr Dyah, and Agustinus Bandur. *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- Carolina, Putria, and Karmita Sari Yanra. “Hubungan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual dengan Kualitas Hidup Pasien Kanker” 7, no. 1 (2021).

- Chidayah, Prita Priantini Nur. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembimbing Ibadah Manasik Haji terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah” 2, no. 2 (2023).
- Dabholkar, Pratibha A., and Xiaojing Sheng. “Consumer Participation in Using Online Recommendation Agents: Effects on Satisfaction, Trust, and Purchase Intentions.” *The Service Industries Journal* 32, no. 9 (July 2012): 1433–49. <https://doi.org/10.1080/02642069.2011.624596>.
- Dafara Nur Tsani Fitria, Corry Yohana, and Basrah Saidani. “Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Pengguna E-CommerceX di DKI Jakarta” 02, no. 02 (October 21, 2022). <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jbmk/article/view/30152>.
- Darunanto, Danang. “Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api” 5, no. 5 (2024).
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. “Indeks Kepuasan Jemaah Haji 2024 88,20, Sangat Memuaskan,” September 20, 2024. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/indeks-kepuasan-jemaah-haji-2024-88-20-sangat-memuaskan>.
- Dusra, Erna, Muhammad Akbar, and Alem Febri Sonni. “Hubungan Komunikasi Interpersonal Tour Leader dengan Kepuasan Jamaah Haji Khusus Ujas Tour Tahun 2024” 05, no. 03 (January 8, 2024). <https://doi.org/10.47679/ib.2024888>.
- Emita, Isyana, Otto Siregar, and Irwin Sukrisno Sugeng. “Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT. Frian Flag.” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1, no. 06 (September 22, 2022): 80–90. <https://doi.org/10.56127/jukim.v1i06.439>.
- Fadhilah, Reza Eka, and Bonifasius Mh Nainggolan. “Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.” *INOVASI* 11, no. 1 (June 1, 2024): 150–63. <https://doi.org/10.32493/Inovasi.v11i1.p150-163.40256>.

- Fahmi, Idham. “Pengaruh Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan dan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Dinas Pariwisata Kota Sawahluntop.” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 1 (September 8, 2021): 52–64. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.678>.
- Fajar, M. Samson, and Enizar Enizar. “Pendampingan Ibadah Umrah Jamaah Jannah Firdaus dalam Membangun Keluarga Berdaya Bulan Ramadhan 1444 H.” *BESIRU: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1, no. 4 (April 15, 2024): 170–80. <https://doi.org/10.62335/y6q78t14>.
- Fathulloh, Ziaulhaq, Syamsul Hadi Hm, and Khusnul Hotimah. “Strategi Promosi dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Shofi Tour and Travel Lumajang.” *Dakwatuna: Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam* 8, no. 1 (March 6, 2022): 96. <https://doi.org/10.54471/dakwatuna.v8i1.1580>.
- Febri, Rezki Yolandi, Bambang Kurniawan, and Awal Habibah. “Pengaruh Transparansi dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Muzzaki dalam Membayar Zakat di Baznas Kota Jambi” 02, no. 01 (2024).
- Firdaus, Hafida, Abd Aziz, and 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 (June 21, 2023): 61–72. <https://doi.org/10.30631/iltizam.v7i1.1795>.
- Flint, Daniel J., Christopher P. Blocker, and Philip J. Boutin. “Customer Value Anticipation, Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Examination.” *Industrial Marketing Management* 40, no. 2 (February 2011): 219–30. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2010.06.034>.
- Gielens, Katrijn, Els Gijbrecchts, and Inge Geyskens. “Navigating the Last Mile: The Demand Effects of Click-and-Collect Order Fulfillment.” *Journal of Marketing* 85, no. 4 (July 2021): 158–78. <https://doi.org/10.1177/0022242920960430>.

- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan" 3 (2020).
- Hadi, Prasetyo, and Heni Nastiti. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome" 2, no. 1 (2021). <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/view/1233/825>.
- Handayani, Ellena Nurfazria, and Octavia Dwi Putri. "Pengaruh nilai pelanggan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan konsumen Telkomsel" 4, no. 7 (2022).
- Handayani, Juli. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Samakoi Farm, Purbalingga" 1, no. 2 (2022).
- Handayani, Nita S. "Kebahagiaan: Studi Pengaruh Dukungan Sosial pada wanita Pekerja yang Mengalami Bekerja dari Rumah (Work From Home) Dampak Wabah Covid-19" 15, no. 03 (2021). <https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/ugjournal/article/viewFile/3936/2177>.
- Hardani, Helmina Andriani, and Jumari Ustiawaty. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. 1. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.
- Hasanah, Hikmatul, and Ida Ayu Putri Widawati. "Pengaruh Aksesibilitas, Amenitas, dan Citra Destinasi terhadap Kunjungan ke Kawasan Taman Purbakala Bukit Siguntang di Kota Palembang." *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 1, no. 3 (2023).
- "Hasil Dokumentasi Profil PT Al-Multazam Utama Nusantara Sidoarjo," November 29, 2024.
- Hasim, Nur Hafidhzah Nor, Faradillah Iqmar Omar, and Murni Yunus Mawar. "Jaringan Sosial dalam Kalangan Usahawan B40 di Selangor." *Journal of Contemporary Islamic Communication and Media* 02, no. 02 (2022).
- Hassan, Thowayeb H., Ahmed Hassan Abdou, Shaimaa Taha, Mostafa A. Abdelmoaty, and Amany E. Salem. "Religious Tourists' Satisfaction with Services and Their Impacts on

- Spirituality in the Post-COVID-19 Era.” *Sustainability* 14, no. 20 (October 17, 2022): 13335. <https://doi.org/10.3390/su142013335>.
- Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, and Desy Rahmita. “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah.” *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 3, no. 1 (May 20, 2019): 1. <https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>.
- Hibahtullah, Mhd Habib, Al Firah, and Ngatno Sahputra. “Pengaruh Promo dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh pada PT. Ira Wisata Travel Haji dan Umroh di Medan.” *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 7, no. 1 (June 19, 2024): 180–90. <https://doi.org/10.46576/bn.v7i1.4474>.
- Hidayat, Rachmad. “Pengaruh Kualitas Fungsional, Kualitas Teknik, dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan Sarumah Kit.” *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)* 18, no. 2 (September 7, 2018): 139–64. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2014.v18.i2.137>.
- Hodge, David R., and Robert J. Wolosin. “Addressing Older Adults’ Spiritual Needs in Health Care Settings: An Analysis of Inpatient Hospital Satisfaction Data.” *Journal of Social Service Research* 38, no. 2 (January 2012): 187–98. <https://doi.org/10.1080/01488376.2011.640242>.
- Homburg, Christian, and Andreas Fürst. “How Organizational Complaint Handling Drives Customer Loyalty: An Analysis of the Mechanistic and the Organic Approach.” *Journal of Marketing* 69, no. 3 (July 2005): 95–114. <https://doi.org/10.1509/jmkg.69.3.95.66367>.
- Hughes, Bradley T., Sanjay Srivastava, Magdalena Leszko, and David M. Condon. “Occupational Prestige: The Status Component of Socioeconomic Status.” Edited by Michael Daly. *Collabra: Psychology* 10, no. 1 (February 16, 2024): 92882. <https://doi.org/10.1525/collabra.92882>.
- Humaini, Muliawan. “Analisis pengaruh Spiritual Care terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Namira” 1, no. 2 (2023).

- Indah Sukma Permatasari Harapan and Selamat Pohan. “Pengaruh Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh dan Haji Mahmud Harahap.” *PERIMA (Peduli Riset dan Pengabdian Masyarakat)* 02, no. 02 (February 9, 2023). <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/223>.
- Isyanto, Puji, and Kartika Wijayanti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19.” *Owner* 6, no. 2 (April 11, 2022): 2101–11. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.818>.
- Jamilatunniswa, Emil, Asep Iwan Setiawan, and Muh Idham Kurniawan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah” 3, no. 1 (2024).
- Jiménez, Ángel V., and Alex Mesoudi. “The Cultural Transmission of Prestige and Dominance Social Rank Cues: An Experimental Simulation.” *Evolutionary Psychological Science* 7, no. 2 (June 2021): 189–99. <https://doi.org/10.1007/s40806-020-00261-x>.
- Johnston, Robert. “Linking Complaint Management to Profit.” *International Journal of Service Industry Management* 12, no. 1 (March 1, 2001): 60–69. <https://doi.org/10.1108/09564230110382772>.
- Join Rachel Luturmas. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Jasa Salon Di Kota Ambon” 02, no. 01 (30 2023): 38. <https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1380>.
- Kasengkang, Dewi, Silcyljeova Moniharapon, and Yunita Mandagie. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan BRI MOBILE (BRIMO) Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Tumpaan.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 11, no. 1 (March 14, 2023): 1075–84. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.46860>.
- KBBI Kemendikbud. *Pengertian Jemaah* (blog), September 8, 2024. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/jemaah>.
- Kenny Febrina Salim dan Catherine and Fransisca Andreani. “Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Terhadap

- Kepuasan konsumen di TX Travel Klampis” 03, no. 01 (2020).
- Khotijah, Sitti Nur, M Cholid Mawardi, and Irma Hidayati. “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking” 3, no. 2 (2022).
- King Abdulaziz University, and Hanan Elazhary. “Cloud-Based Context-Aware Mobile Applications and Framework for Hajj and Umrah Management.” *International Journal of Computer Trends and Technology* 47, no. 2 (May 25, 2017): 106–15. <https://doi.org/10.14445/22312803/IJCTT-V47P115>.
- Krisnanto, A, and N N Yulianthini. “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek di Kota Singaraja” 3, no. 1 (September 1, 2021). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/Prospek/article/view/30906>.
- Laia, Bestari, and Bonifasi Daeli. “Hubungan Kematangan Emosional dengan Penyesuaian Diri Siswa Kelas VIII SMP Negeri 3 Faomasi Kecamatan Lahomi Kabupaten Nias Barat.” *Counseling For All (Jurnal Bimbingan dan Konseling)* 2, no. 2 (September 26, 2022): 12–24. <https://doi.org/10.57094/jubikon.v2i2.378>.
- Lianto, Lianto. “Spirituality at Workplace: A Brief Literature Review.” *Journal of Social Research* 2, no. 2 (January 2, 2023): 271–80. <https://doi.org/10.55324/josr.v2i2.551>.
- Maela Aulia, Yuyun Affandi, and Abdul Rozaq. “Tren dan Tantangan dalam Manajemen Industri Haji dan Umroh: Perspektif Global dan Lokal.” *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial* 5, no. 4 (2024).
- Mardiana, Rita. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Hotel X di Jakarta” 08, no. 01 (January 18, 2022). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.5867486>.
- Mas Songko, Achmad Aziz Sulthon, Bismit Andi Ismadi, and Mauizhotul Hasanah. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama’ah Umrah Jasmine Tour dan Travel Surabaya” 02, no. 01 (2021).

- Maulani, Maulani, Nofrida Saswati, and Dewi Oktavia. "Gambaran Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pada Pasien Gagal Ginjal Kronik Yang Menjalani Hemodialisa di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi." *Jurnal Medika Cendikia* 8, no. 1 (June 23, 2021): 21–30. <https://doi.org/10.33482/medika.v8i1.142>.
- Mirawati Mirawati, Budiman Haruna, and Karma Karma. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT. Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan." *Jurnal Bintang Manajemen* 2, no. 3 (August 8, 2024): 79–96. <https://doi.org/10.55606/jubima.v2i3.3268>.
- Mohamad, Vidyamala, Shaiful Azlan Abdul, Lennora Putit, Azim Azuan Osman, and Vidyarini Dwita. "The Success Factor of Spirituality Towards Customer Satisfaction." *International Journal of Entrepreneurship and Management Practices* 6, no. 21 (June 6, 2023): 20–45. <https://doi.org/10.35631/IJEMP.621003>.
- Muryan Awaludin, Hari Mantik, and Fadli Fadillah. "Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadharma* 10, no. 1 (June 3, 2023). <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>.
- Mustamu, Elijah Joel, and Ngatno Ngatno. "Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada KFC Srandol." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 10, no. 1 (April 6, 2021): 689–96. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29650>.
- Nadya Rizki Mirella, Niffa, Resma Nurlela, Haifa Erviana, and Muhammad Herman Farrel. "Faktor yang Mempengaruhi: Kepuasan Pelanggan dan Minat Belajar: Kualitas produk dan Persepsi Harga (Literatur Riview Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (February 22, 2022): 350–63. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.880>.
- Nawawi, Sarihat Cihat. "Rahasia Ketenangan Jiwa dalam Al-Qur'an." *MAGHA: Jurnal Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir* 6, no. 1 (June

- 28, (2021): 30–46.
<https://doi.org/10.24090/maghza.v6i1.4476>.
- Ni Putu Kesya Krista Bela Pangky Swara, I Wayan Suartina, and I Gede Aryana Mahayasa. “Peran Kualitas Layanan dan Customer Experience dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.” *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)* 06, no. 02 (January 8, 2024).
<file:///C:/Users/USER/Downloads/10493-Article%20Text-51551-1-10-20240906.pdf>.
- Nisa, Khairun. “Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek, dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian (Studi Produk Kopi Janji Jiwa TanjungDuren Jakarta)” 4, no. 1 (2022).
<https://dinastirev.org/JIMT/article/view/1158>.
- Nur Roikhatul Jannah and 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 (June 30, 2023).
<https://doi.org/10.21154/niqosiya.v3i1.2042>.
- Nurdin, Martang, and Umami Muthmainnah. “Pengaruh Faktor Kebutuhan dan Faktor Emosional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Brimata Prime Card” 4, no. 1 (January 2, 2024).
<https://www.jurnal.ilrscentre.or.id/index.php/mars/article/view/98/102>.
- Paputungan, Tatinaya, Lucky F Tamengkel, and Aneke Y Punuindong. “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu” 3, no. 2 (2022).
- Pratama, M Riyo, and Santi Arafah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Experience dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Jamaah Haji PT. Rihlah Multazam Al Mubaroqah Medan” 9 (2024).
- Pratiwi, Nadia Tassya. “Analisis Implementasi Pendidikan Pancasila Sebagai Pendidikan Karakter di SD Negeri 002 Tanjungpinang Barat” 02, no. 03 (November 22, 2021).
<https://doi.org/10.5281/ZENODO.5681214>.

- Priliandani, Salma Mutiara, and Endang Tjahjaningsih. "Pengaruh Kepercayaan Merek dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas (Studi pada Konsumen Mie Lemonilo di Semarang)" 9, no. 2 (2022).
- Putri, Zulia Husnul Ummami, and Noraliyatun Jannah. "Keperawatan Spiritual dengan Kepuasan Pasien di Ruang RSUD Meuraxa Banda Aceh" 02, no. 03 (2017).
- Rahadi, Dedi Rianto. *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Tasikmalaya, Jawa Barat: Lentera Ilmu Madani, 2023.
- Rahmandika, Muhammad Daffa, and Factor Rohman. "Pengalaman Pelanggan, Ulasan Pelanggan Secara Daring, dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang." *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen* 1, no. 1 (January 1, 2022): 1–12. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2022.1.1.9>.
- Rais A Yudian and Liliana Dewi. "Sarana Akomodasi Sebagai Penunjang Industri Pariwisata di Kota Tidore Kepulauan." *Jurnal Cakrawala Ilmiah* 2, no. 4 (December 21, 2022): 1301–12. <https://doi.org/10.53625/jcijurnalcakrawalailmiah.v2i4.4316>.
- Ratu Ilma Indra Putri, Jeri Araiku, and Novita Sari. *Statistik Deskriptif*. 1. Palembang: Bening Media Publishing, 2020. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=PoEeEAA-AQBAJ&oi=fnd&pg=PA32&dq=buku+uji+statistik+deskriptif&ots=aA-C1f-PkT&sig=QVJySBYRYPGYWkJxu0Y5zw9yh7I&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
- Riandy, M Dede, and Ade Titi Nifita. "Analisis kepuasan dari perspektif tingkat kepentingan layanan jamaah ibadah umrah PT. Attin Tour Travel Jambi" 09, no. 03 (2021).
- Ristia, Nevita Desmi, and R A Marlien. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja)" 04, no. 03 (2021). <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/1751/1160>.

- Riswanda, Rizki, Angelia Putri Tampubolon, Nurul Aulia Rachmawati, and Naada Thoi'ah. "Pentingnya Keterbukaan Keuangan dan Transparansi Dalam Mempertahankan Kepercayaan Publik Pada Organisasi Nirlaba" 02, no. 07 (2023).
- Safitri, Diana. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh (Studi Kasus PT. Saudi Patria Wisata Metro)" 01, no. 02 (2021).
- Sani, Fauzidan Wildanul, and Ridwan Rustandi. "Manajemen Strategik Bimbingan Manasik dalam Membangun Kemandirian Jemaah Haji di KBIHU PP Persis" 3, no. 1 (2024).
- Saputra, Dema Prayuda, and Agus Widiyarta. "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 7, no. 2 (October 29, 2021). <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>.
- Sarma Hasibuan. "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, no. 8 (August 9, 2024). <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i8.4590>.
- Setiobudi, Auditia, Christina Sudyasjayanti, and Arya Asraf Danarkusuma. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kesiediaan untuk Membayar: Studi Kasus pada CV. Arya Mandiri Abadi." *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)* 17, no. 3 (February 28, 2021): 238–52. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v17i3.12442>.
- Sirajuddin, Sirajuddin, and Muhammad Muhammad. "Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat melalui Pembinaan Keagamaan: Program Pengabdian Komprehensif di Desa Lekopancing." *WAHATUL MUJTAMA': Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5, no. 1 (June 21, 2024): 117–34. <https://doi.org/10.36701/wahatul.v5i1.1526>.
- Siti Maysyaroh Tarigan and Rahmat Kurniawan. "Pengaruh Kepercayaan, Customer experience, Dan Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Nadhira Berkah Haramain” 4, no. 1 (2024). <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/8447>.
- Siti Raudatul Firdausiyah and Erin Nur Putriyani. “Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo).” *Innovate: Journal Of Social Science Reaserch* 04, no. 03 (June 16, 2024). <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.12109>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. 13. Bandung: Alfabeta Bandung, 2013.
- Sugysti, Ririn, and Risca Fitri Ayuni. “Pengaruh Dimensi Customer Experience Terhadap Satisfaction Dan Customer Loyalty (Studi Pada Cokelat Klasik Cafe Malang)” 05, no. 02 (2020).
- Suharto, Suharto, and Yuliansyah Yuliansyah. “The Influence of Customer Relationship Management and Customer Experience on Customer Satisfaction.” *Integrated Journal of Business and Economics* 7, no. 1 (February 28, 2023): 389. <https://doi.org/10.33019/ijbe.v7i1.641>.
- Suryani, Swastika, and Komsu Koranti. “Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commers.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 27, no. 2 (2022): 183–98. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5189>.
- Tamheryaan, Abu S.L, Wahab Tuanaya, and Mike J. Rolobessy. “Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku.” *Jurnal Ilmiah Global Education* 5, no. 2 (June 11, 2024): 858–72. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2526>.
- Tjahjaningsih, Endang, Suzy Widyasari, Ali Maskur, and Lingga Kusuma. “The Effect of Customer Experience and Service Quality on Satisfaction in Increasing Loyalty.” Semarang, Indonesia, 2020. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210311.079>.
- Veronica, Aries. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. 1. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022.

<https://repository.umi.ac.id/1989/2/Metodologi%20Penelitian%20Kuantitatif.pdf>.

- Völckner, Franziska, and Julian Hofmann. "The Price-Perceived Quality Relationship: A Meta-Analytic Review and Assessment of Its Determinants." *Marketing Letters* 18, no. 3 (August 15, 2007): 181–96. <https://doi.org/10.1007/s11002-007-9013-2>.
- Wibowati, JanuarIda. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakarti Baru Satu Palembang." *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (March 18, 2021): 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.
- Wikipedia. "Kebutuhan." *Kebutuhan* (blog), August 15, 2024. <https://id.wikipedia.org/wiki/Kebutuhan>.
- William J. Harrington, Robert C. Preziosi, and Doreen J. Gooden. "Perceptions of Workplace Spirituality Among Professionals and Executives" 18, no. 03 (January 9, 2001). <https://www.proquest.com/openview/3384e96130634959d3a112c1483d5294/1?pq-origsite=gscholar&cbl=37413>.
- Yohani, Rima. "Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Muamalat KCP Kisaran" 02, no. 01 (2022).

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A