

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adani, T. (2018). *Dampak Manajemen Bimbingan Manasik dalam Meningkatkan Kognitif, Afektif dan Psikomotorik Calon Jamaah Haji Pada KBIH Daarul Hikmah Pamulang*. Jakarta: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah.
- Agama, D. (2006). *Buku Pedoman Pembinaan KBIH*. Departemen Agama Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji.
- Agustinus, & Wahyuni, S. (1996). *Manajemen Strategik*. Bina Rupa Aksara.
- Ahmad. (2020). *Manajemen Strategi*. CV. Nas Media Pustaka.
- Ayudya, N. L. (2021). *Manajemen Strategik Dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing di KB PAUD Insan Cendekia*. IAIN Purwokerto.
- Ayunda Pratiwi, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Paket Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Ibadah Umroh di PT. Cahaya Sukses Mandiri Wisata Tanjung Morawa*. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara.
- Creswell, J. W. (2015). *Educational Research (Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research)* (Fifth Edit). Pearson Education, Inc.
- Depag. (2000). *Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia*. Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji.
- Fred, D. (2006). *Strategic Manajemen*. Salemba Empat.
- Griffin, R. W. (2016). *Fundamental of management*. Cengage Learning.
- Hunger, J. D., & Wheelen, T. L. (2003). *Manajemen Strategi*. Andi.
- Huzaimah, S. (2021). *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Pelayanan prima Bagi Calon Jamaah Haji*. Fakultas Dakwah Program Studi Manajemen Dakwah.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Johnston, R., & Clark, G. (2005). *Service Operations Management: Improving Service Delivery*. Pearson Education.

- Kasmir. (2005). *Pemasaran Jasa*. Graya Grafindo Persada.
- Kasmir. (2006). *Kewirausahaan*. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kuncoro, M. (2005). *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Erlangga.
- Lilla, A. (2020). *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji*. Universitas Islam Negeri Sultan Syraif Kasim Riau.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif* (Edisi 7). Erlangga.
- Masqon, D., & Sujiat Zubaidi, S. (2017). *Panduan Praktis Haji & Umrah*. UNIDA Gontor Press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2008). *Analisis Data Kualitatif*, terj. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Third edit). SAGE Publications Inc.
- Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Prentice Hall.
- Dwiyama, F. (2018). Unsur Manajemen dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 675–695.
- Mir, R., & Greenwood, M. (2021). *Philosophy and management Studies: A Research Overview*.
- Morissan. (2008). *Manajemen Publik Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Kencana.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pratama, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Kartu Indosat IM3 di Bandung*. Universitas Widyatama.
- Rudiyanto, A. P. (2019). *Strategi Bersaing dalam Perspektif Militer dan Bisnis*. Alfabeta.

- Saleh, A. C. (2008). *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama*. Pustaka Alvabet.
- Santya, T. (2022). *Strategi Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji pada Jamaah Haji Lanjut Usia oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KbiHu) Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan*. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
- Siagian, S. P. (2012). *Teori dan Praktek Pengambilan Keputusan*. CV. Haji Masagung.
- Steiss, A. W. (2019). *Strategic management for public and nonprofit organizations*. Routledge.
- Sugiarto, E. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi Dan Tesis*. Suaka Media.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Terry, G. R. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Terry, G. R., & Franklin, S. G. (1968). *Principles of Management*. Richard D. Irwin, Inc.
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran*. ANDI.
- Wit, B. de, & Meyer, R. (2005). *Strategy Synthesis: Resolving Strategy Paradoxes to Create Competitive Advantage*. In (No Title). Thomson.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.
- Alwi, M. (2020). *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia.
- Aziz, N. (2020). *Evaluasi Layanan Haji dan Kepuasan Jamaah: Perspektif Kualitas Informasi*. Jakarta: Alfabeta.
- Hakim, A., & Wibowo, B. (2021). *Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah: Faktor Kepuasan Jamaah*. Yogyakarta: LKiS.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Setiawan, T. (2021). *Faktor Penentu Kepuasan Jamaah Haji dalam Layanan Bimbingan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. Wiley.
- Susanto, M. (2020). *Manajemen Fasilitas dalam Pelayanan Haji dan Umrah*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Andi.

B. Jurnal dan Penelitian

- Adani, T. (2018). *Dampak Manajemen Bimbingan Manasik Dalam Meningkatkan Kognitif, Afektif dan Psikomotorik Calon Jamaah Haji Pada KBIH Daarul Hikmah Pamulang*. Jakarta: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah.
- Ahmad, R., & Rafiq, M. (2020). Impact of Knowledge Competency on Pilgrims' Satisfaction in Hajj Guidance Services. *Journal of Islamic Studies*, 42(1), 67-79.
- Ayunda Pratiwi, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Paket Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Ibadah Umroh Di Pt. Cahaya Sukses Mandiri Wisata Tanjung Morawa*. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Davidow, M. (2003). Organizational Responses to Customer Complaints: What Works and What Doesn't. *Journal of Service Research*, 5(3), 225-250.

- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hassan, M. (2019). Effectiveness of Training Aids in Hajj Pilgrimage Guidance. *Journal of Religious Studies*, 23(2), 120-135.
- Herlina, E., Tukiran, M., & Anwar, S. (2021). Filsafat Dalam Penelitian Manajemen. *Jurnal Trisna Riset Vol*, 2(2).
- Husaini, H., & Fitria, H. (2019). Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 4(1), 43-54.
- Kusnawan, A. (2010). Perencanaan Pendidikan Tinggi Dakwah Islam. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 5(15), 897-920.
- Latifah, L., Zulkarnaen, F., & Rahman, A. (2020). Strategi KBIH Dalam Memberikan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2016. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5, 213-232.
- Lilla, A. (2020). *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arafah Dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji*. Universitas Islam Negeri Sultan Syraif Kasim Riau.
- McCole, P. (2004). The Role of Complaints Management in the Service Recovery Process. *Journal of Services Marketing*, 18(3), 223-237.
- Mintzberg, H., & Waters, J. A. (1985). Of Strategies, Deliberate and Emergent. *Strategic Management Journal*, 6(3), 257-272.
- Mukhlisin, A., & Pasaribu, M. H. (2020). Analisis SWOT dalam membuat keputusan dan mengambil kebijakan yang tepat. *Invention: Journal Research and Education Studies*, 1(1), 33-44.
- Narver, J. C., & Slater, S. F. (1990). The Effect of a Market Orientation on Business Profitability. *Journal of Marketing*, 54(4), 20-35.
- Nugroho, Y., & Prabowo, H. (2018). "Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional dan Komunikasi Organisasi." *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 22(1), 35-50.
- Nurhasanah, S., Rifai, A. B., & Rahman, A. (2018). Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(1), 34-49.
- Nurhasanah, S., Rifai, A. B., & Rahman, A. (2018). Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir:*

Jurnal Manajemen Dakwah, 3(1), 34–49.

- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Payne, A., & Frow, P. (2005). A Strategic Framework for Customer Relationship Management. *Journal of Marketing*, 69(4), 167–176.
- Prasetyo, E., & Sari, Y. (2020). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi pada Layanan Bimbingan Haji." *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 12(2), 45–58.
- Revita, A. (2016). E-satisfaction dan e-trust mempengaruhi e-loyalty konsumen wanita dalam sosial media. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-up Bisnis*, 1(4), 505–513.
- Santoso, H., & Pramudito, A. (2019). "Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan: Studi pada Lembaga Pelayanan Publik." *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 18(2), 85–99.
- Santya, T. (2022). *Strategi Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KbiHu) Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan*. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
- Sari, N., & Yuliana, E. (2020). "Strategi Memanfaatkan Peluang Pasar dan Mengatasi Tantangan Pertumbuhan dalam Layanan Publik." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 21(3), 101–115.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Suhaini, H., Sarbini, A., & Setiawan, A. I. (2017). Strategi KBIH At-Taqwa dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 2(1), 86–102.
- Suhaini, H., Sarbini, A., & Setiawan, A. I. (2017). Strategi KBIH At-Taqwa dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 2(1), 86–102.
- Suryani, N., & Lestari, R. (2020). "Pengaruh Kerja Sama Tim terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Pelanggan: Studi pada Lembaga Pelayanan Umrah." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 19(2), 77–89.

- Susilawati, I., Sarbini, A., & Setiawan, A. I. (2016). Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2), 190–206.
- Tashakkori, A., & Creswell, J. W. (2007). The new era of mixed methods. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(1), 3–7. <https://doi.org/10.1177/2345678906293042>
- Urwick, L. (1961). The Philosophy of Management. *Journal of Engineering for Industry*, 83(3), 249–254. <https://doi.org/10.1115/1.3664478>
- Wahid, A. (2017). Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode QFD. *JKIE (Journal Knowledge Industrial Engineering)*, 4(3).
- Wibowo, A. (2019). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Layanan Haji dan Umrah." *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 15(1), 35-50.
- Widodo, W., & Sriyono, H. (2020). Strategi Pemberdayaan Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Faktor: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 7–12.
- Yuhadi, Y., Asnaini, A., & Fryanti, Y. E. (2022). Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 1067–1080.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9–28.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9–28.

C. Peraturan

- Undang Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 149 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota di Kantor Urusan Agama Kecamatan.

RIWAYAT HIDUP



KH.Asep Abdul Wadud M.Pd. lahir di Bogor , 23 Juni 1966 dari pasangan H. Syuaeb dan Hj. Salamah .Menikah dengan Hj. Nurhasanah dan dikaruniai Anak 6 Oarang Anak Yaitu: Lulu Nurfadilah, H. Fahmi Amrullah, Hanifatul Mukarromah, Dini Nurkhofifah, Sofia Hasanah, dan Daffa Fahrul Ilhami. sekarang dan sambil menuntut Ilmu di program Pasca sarjana Program doktoral S3 di Universitas Islam Nusantara bandung . pengalaman Organisasi Sebagai pengurus MUI Kota Bogor, Pengurus LD PWNU Jawa Barat dan pengurus FK KBIHU Jawa Barat