

DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN

S, Hadi, Tafsir Ayat Ahkam, Palembang: CV. Amanah, 2022.

Qur'an.com. 2024. <https://quran.com/id/sapi-betina/158-165>, Diakses pada 10 Mei 2024.

BUKU

Al-Nawawi, Yahya bin Syaraf. *Shahih Muslim Bi-Syarh Al-Nawawi*. Kairo: Al Mathba'ah Al-Mishriyah, 1929.

Ayub, M, *Understanding Islamic Finance*. Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis dengan program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2019.

Husein, Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Handi Irawan D., MBA.Mcom. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama. Jakarta : PT. Gramedia.

Indrasari, M, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019.

Indah, Ria Sulistyarini, dkk, *Wawancara Sebagai Metode Efektif Untuk Memahami Perilaku Manusia*”, Bandung: CV. Karya Putra Darwati, 2012.

Issa Beekun, Rafik, *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.

Putri Aulia, Karina, dan Astuti, Muji, *Usulan Model Perhitungan Harga Pokok Jasa Pada Industry Tour and Travel dengan*

Metode Activity Based Costing (ABC) (studi pada perusahaan jasa XYZ travel, Jakarta: STIMIK ESQ, 2018.

Rangkuti, Freddy, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.

Rifa'i, K, *Kepuasan Konsumen*. Jawa Timur: UIN KHAS Press, 2023.

Saladin, Djaslim, *Intisari Pemasaran*. Bandung: Linda Karya, 2003.

Sarwono, Jonathan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Supranto, J, *Statistik (Teori dan Aplikasi)*, Edisi Keenam, Jakarta: Erlangga, 2000.

Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2011.

Soentoro, Aji Idris, *Cara Mudah Belajar Metodologi Penelitian Dengan Aplikasi Statistika*, Depok: PT Paramedia Bakti Persada, 2015.

Sabiq, Said, *Fiqhus Sunnah*, Bairut: Darul Kitabul Arabi Jilid 1, 1987.

Sanurdi, *Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik*, Mataram: Sanabil, 2021.

Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius, *Service, Quality and Satisfactions*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

JURNAL

- A, Syafiq, “Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam” *El-Faqih: Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, Vol. 5, No. 1, 2009.
- A, S, Lubis, dan Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, *Journal of Applied Business Administration*, Vol. 1 No. 2, 2017.
- Annisa, Rizka Fitri, “Al-Qur’an: Ekonomi, Bisnis dan Etika”, *Jurnal Ayat dan Hadits Ekonomi*, Volume 2, Nomor 5, 2024.
- B. S., Kinasih, & A, Albari, “Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online”, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 16, No. 1, 2012.
- Dede Riandy, M, dkk, “Analisis Kepuasan Dari Perspektif Tingkat Kepentingan Layanan Jamaah Ibadah Umrah PT. Attin Tour Travel Jambi”, *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol. 9. No.3, 2021.
- Gupsul, Ahmad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)”, *Jurnal Universitas Sains Al Qur’an*, 2013.
- H, Iswati, & N. I, Lestari, “Pengaruh Display, Promosi Penjualan dan Kualitas Produk Pada Toko Online Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 1, 2021.
- Jayadija, M Gianthra, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa pada PT. Borneo Sejahtera Tour and Travel Yogyakarta”, *Jurnal dspace.uui*, 2017.

- Kurniawan, Andy dan Dahda, Said Salim, Jufriyanto, Mohammad, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan My Rise dengan Metode Service Quality dan Improvement Gap Analysis”, *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, Vol. 2 No. 2, 2022.
- Lopez, Shane J, “The Encyclopedia of Positive Psychology”, *Journal Wiley Blackwell*, Volume 1, 2009.
- M, Iffan, dkk, “Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung. *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, Vol. 8, No. 2, 2018.
- M, Tandhia, “Peningkatan Reliabilitas, Ddaya Tanggap, dan Jaminan pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, Vol. 1, No. 1, 2016.
- Mashudi Azrullah, Muhammad, “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Terhadap Pelayanan Prima Di PT. Yamasa Tour & Travel Umroh dan Haji Surabaya”, *Jurnal Manejerial Bisnis*, Vol. 3 No. 2, 2020.
- Mardiatmoko, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda”, *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, Vol. 14, No. 3, 2020.
- N. K., Istiqomah dan N, Nurhidayati, “Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Pada Rumah Laundry Di Desa Biting Badegan Ponorogo. *Jurnal Al-Ittifaq: Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 2, No. 1, 2023.
- Pambudi, Vani Himawan, Mochammad Singgih, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Air Conditioner Di CV Kertajaya Elektronik Menggunakan Metode *Servqual*”, *Jurnal Prosiding Senakama*, Vol. 2, 2023.

- Rahayu, Sri, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah BSI di Aceh Dengan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis” *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen & Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, Vol. 5, No. 1, 2022.
- Rifki Imansyah, Mohammad. Elly Ismiyah. Efta Dhartikasari, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Service Quality dan Improvement Gap Analysis pada Kouna Kafe” *Jurnal Serambi Engineering*, Vol. 8, No.1, 2023.
- Simbolon, J., dan Sipayung, S. D. “Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 1, No. 4, 2002.
- Synder, C. R, dkk. “Hope and Academic Success in College”, *Journal Of Educational Psychology*. Vol. 94. No. 4, 2002.
- Viola, Andre, dkk, “Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Era Energi Krazu Nusantara dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis”, *Jurnal Teknologi*, Vol. 16, No. 1, 2023.
- Y. C, Nugraha, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan (Studi pada Konsumen Circle-K). *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 3, No. 1, 2016.
- Yusnani, Endang Sutrisna, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Umroh Pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru”, *JOM FISIP*, Vol. 5, 2018.
- Zeithaml, dkk, “Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing”, *Journal of Marketing*, 1985.

SKRIPSI & TESIS

- D, Thoyibah, “Strategi Bauran Pemasaran Umroh Dalam Meningkatkan Jumlah J amaaah pada PT. Adzikra Fatmawati Jakarta Selatan”, Bachelor's Thesis Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Gea, Mahrunnisa, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan PT. BNI Syariah Cabang Medan dengan Importance Performance Analysis (IPA)”, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, 2020.
- Komarudin, Deden, “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah PT. Aero Globe Indonesia (AEROHAJJ)”, Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2019.
- M, Fauziyah, “Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas (Studi Kasus Travel Umroh PT. Arminareka Perdana Bandar Lampung)”, Doctoral Dissertation, IAIN Metro, 2023.
- Muchtar, Cici Arista, “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Travel Umroh PT. Silver Silk Di Kota Pekanbaru”, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau, 2021.
- Tryana, M, “Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Terhadap Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam)”, Doctoral Dissertation, IAIN Parepare, 2020.

WEBSITE

- I Made Indra P dan Ika Cahyaningrum, *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*, <https://www.freepik.com/>, Diakses pada 10 Mei 2024.
- KBBI Versi Online/Daring Arti Kata “Kepuasan”*, <https://kbbi.web.id/puas>, Diakses pada 2 April 2024.

KBBI Versi Online/Daring Arti kata “Pelangan”, <https://typoonline.com/kbbi/pelanggan>, Diakses pada 2 April 2024.

Redaksi Muhammadiyah, *Surga Haji Mabrut*. <https://muhammadiyah.or.id/2020/08/surga-haji-mabrur/>, Diakses pada 10 Mei 2024.

Mercadal, T., PhD, *Gap Analysis, Salem Press Encyclopedia* <https://resources.nu.edu/c.php?g=1268608&p=9304804>, Diakses pada 15 Mei 2024.