

**KUALITAS PELAYANAN PAKET WISATA
UMRAH *PLUS* TURKI DI ESQ *TOUR AND TRAVEL*
JAKARTA**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma-IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

**ZULFA FAADYAH
201923336**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI
BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PAKET WISATA UMRAH *PLUS* TURKI DI *ESQ TOUR AND TRAVEL* JAKARTA

NAMA : ZULFA FAADYAH
NIM : 201923336
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Misran, Lc., M.A., M.Sc.
NIP 19791224 200902 1 001



RR. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M.
NIP. 19690807 199403 2 001

Mengetahui,

Bandung, Juni 2023

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama


Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199003 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN PAKET WISATA UMRAH PLUS TURKI
DI ESQ TOUR AND TRAVEL JAKARTA**

NAMA : ZULFA FAADYAH
NIM : 201923336
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Misran, Lc., M.A., M.Sc.
NIP. 19791224 200902 1 001

Penguji I,



Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc., CHE
NIP. 19600429 199003 1 001

Pembimbing Pendamping,



RR. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M.
NIP. 19690807 199403 2 001

Penguji II,



Drs. Odang Rusmana, M.M.Par
NIP. 19630419 199703 1 002

Bandung, 18 Agustus 2023

Mengetahui,
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan
dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

MOTTO

“My Heart is at ease, knowing what was meant for me will never miss me, and what misses me was never meant for me.”

Imam As-Shafi'i

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada:

Keluarga

Yang telah memberikan dukungan secara materi maupun non-materi serta kasih sayang yang tiada henti. Mamah dan Papah yang selalu mendoakan, memanjakan, dan memastikan lancarnya kehidupanku selama ini. Aa Upay dan Kak Ratna yang selalu memberikan dukungan secara materi dikala dibutuhkan. Terimakasih karena sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup selama ini.

Rekan Sejawat

Ivy selaku brankas segudang cerita kehidupanku. Juni yang sabar mendengarkan keluh kesah dan *shopping sister*-ku untuk menemani diriku yang penakut bepergian sendiri, Hani, Gita yang selalu menjadi tempat tanya jawab persoalan kuliah serta terkadang menjadi pelampiasan emosiku, dan Samuel Tan yang sabar terkadang mendengarkan umpatan yang terucap secara sadar dariku. Fathan Yasyir, Muammar Ali, Indrya, dan Shavira yang selalu menjadi tempat bertukar informasi selama proses pengerjaan. Alita, Tiara, Alifa dan seluruh rekan-rekan yang tidak bisa kusebutkan seluruhnya karena tidak terlalu *keep in touch* namun kalian sangat berarti bagiku. Terimakasih telah hadir serta mewarnai cerita kehidupan pendidikanku ini, aku sangat bahagia dan bersyukur bertemu kalian selama ini.

PERNYATAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :
Nama : Zulfa Faadyah
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 31 Maret 2001
NIM : 201923336
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“KUALITAS PELAYANAN PAKET WISATA UMRAH PLUS TURKI DI ESQ TOUR AND TRAVEL JAKARTA” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 29 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Zulfa Faadyah
NIM 201923336

ABSTRAK

ESQ *Tour and Travel* Jakarta merupakan Biro Perjalanan Wisata yang menyelenggarakan perjalanan ibadah Haji maupun Umrah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan paket wisata Umrah *Plus* Turki di ESQ *Tour and Travel* Jakarta. Kualitas Pelayanan menjadi ukuran seberapa baik tingkat pelayanan mampu memenuhi harapan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Objek penelitian adalah kualitas pelayanan umrah *plus* Turki, dan subjeknya adalah jamaah umrah *plus* Turki tahun 2018 – 2023. Penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling* dengan jumlah responden 143 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu survey dengan alat kumpul yaitu kuesioner, dengan mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi yaitu, *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan umrah plus Turki di ESQ *Tour and Travel* Jakarta mendapat penilaian sangat baik yang meliputi *Tangibles* dengan nilai 3655 (85%), *Empathy* dengan nilai 1881 (87,7%), *Reliability* dengan nilai 2436 (85,2%), *Responsiveness* dengan nilai 3119 (87,2%), dan *Assurance* dengan nilai 3061 (85,6%). Terdapat kekurangan pada *tangibles* dibidang akomodasi, dan *reliability* mengenai program perjalanan. Adapun rekomendasi yang diberikan yaitu lebih memperhatikan fasilitas dari akomodasi, memberikan pelatihan mengenai *service excellence*, mengkaji ulang *itinerary*, memilih *local guide* berkualifikasi sebagai pemandu wisata muslim, dan memperhatikan jaminan kesehatan yang diberikan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Umrah Plus Turki, TERRA*

ABSTRACT

ESQ Tour and Travel Jakarta is a Travel Bureau that organizes Hajj and Umrah trips. This study aims to determine the quality of service of the Umrah Plus Turkey tour package at ESQ Tour and Travel Jakarta. Service Quality is a measure of how well the level of service is able to meet customer expectations. The research method used is descriptive quantitative. The object of research is the quality of Umrah plus Turkey service, and the subject is Umrah plus Turkey pilgrims in 2018-2023. This study used a Random Sampling technique with 143 respondents. The data collection technique in this study is a survey with a collection tool, namely a questionnaire, by measuring service quality based on five dimensions, namely, Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. The results showed that the quality of Umrah plus Turkey services at ESQ Tour and Travel Jakarta received a very good assessment which included Tangibles with a value of 3655 (85%), Empathy with a value of 1881 (87.7%), Reliability with a value of 2436 (85.2%), Responsiveness with a value of 3119 (87.2%), and Assurance with a value of 3061 (85.6%). There are shortcomings in tangibles in the field of accommodation, and reliability regarding travel programs. The recommendations given are to pay more attention to the facilities of the accommodation, provide training on service excellence, review the itinerary, choose a qualified local guide as a Muslim tour guide, and pay attention to the health insurance provided.

Keywords: Service Quality, Umrah Plus Turkey, TERRA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan proyek ini dengan baik dengan mengambil judul “Kualitas Pelayanan Paket Wisata Umrah *Plus* Turki di *ESQ Tour and Travel*” tepat pada waktunya. Proyek Akhir ini diajukan dengan tujuan memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Proyek Akhir pada Program Diploma IV, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan laporan ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par, CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik & Kemahasiswaan
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par. selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Bapak Misran, Lc., M.A., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Ibu RR. Adi Hendraningrum, S.Sos.,M.M. selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
7. Segenap jajaran Dosen dan staf Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang

telah memberikan ilmunya kepada penulis.

8. Bapak Rinaldi Agusyana selaku *ESQ Tour and Travel Director*, dan seluruh staf *ESQ Tours Travel* yang kooperatif dalam membantu penulis mengumpulkan data untuk penyusunan Proyek Akhir.
9. Keluarga penulis : Bapak Erry, Ibu Eti, dan Aa Upay yang tak henti memberikan doa, motivasi, dan kasih sayang.
10. Rekan-rekan penulis : Ivy, Qitacans, Alifa, Alita, Indrya, Ammar yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan Proyek Akhir ini, baik dalam segi materi maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya segala kritik dan saran membangun akan menyempurnakan penyusunan Proposal Proyek Akhir bagi penulis.

Bandung, 27 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. Pelayanan	12
2. Indikator keunggulan dalam pelayanan	13
3. Larangan Pelayanan.....	14
4. Kualitas Pelayanan.....	14
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
6. Paket Wisata.....	17
7. Komponen Paket Wisata.....	19
8. Umrah	20
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Rancangan Penelitian	26
B. Objek Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	30

D. Metode Pengumpulan Data	32
E. Uji Validitas	34
F. Uji Reliabilitas	36
G. Definisi Operasional Variabel.....	37
H. Analisis Data	38
I. Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penelitian	40
1. Profil Responden.....	40
2. Hasil Penelitian Umrah Plus Turki di ESQ Tour and Travel Jakarta.....	44
B. Pembahasan.....	54
1. Analisis kualitas pelayanan Paket Wisata Umrah <i>Plus</i> Turki di <i>ESQ Tour and Travel</i> ditinjau dari dimensi <i>Tangibles</i>	54
2. Analisis kualitas pelayanan Paket Wisata Umrah <i>Plus</i> Turki di <i>ESQ Tour and Travel</i> ditinjau dari dimensi <i>Empathy</i>	59
3. Analisis kualitas pelayanan Paket Wisata Umrah <i>Plus</i> Turki di <i>ESQ Tour and Travel</i> ditinjau dari dimensi <i>Reliability</i>	61
4. Analisis kualitas pelayanan Paket Wisata Umrah <i>Plus</i> Turki di <i>ESQ Tour and Travel</i> ditinjau dari dimensi <i>Responsiveness</i>	63
5. Analisis kualitas pelayanan Paket Wisata Umrah <i>Plus</i> Turki di <i>ESQ Tour and Travel</i> ditinjau dari dimensi <i>Assurance</i>	66
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	69
A. Simpulan	69
B. Rekomendasi	71
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 JUMLAH JAMAAH UMRAH PERIODE 1435 H – 1439 H.....	3
GAMBAR 2 NILAI LIRA TURKI KE RUPIAH INDONESIA	6
GAMBAR 3 JUMLAH WISATAWAN ASING YANG DATANG KE TURKI....	7
GAMBAR 4 KERANGKA PEMIKIRAN	25
GAMBAR 5 USIA RESPONDEN (n = 143).....	40
GAMBAR 6 JENIS KELAMIN RESPONDEN (n = 143).....	41
GAMBAR 7 DOMISILI RESPONDEN (n = 143).....	42
GAMBAR 8 TAHUN KEBERANGKATAN RESPONDEN (n = 143).....	43
GAMBAR 9 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>TANGIBLES</i>	55
GAMBAR 10 PERLENGKAPAN JAMAAH UMRAH <i>PLUS</i> TURKI	56
GAMBAR 11 HOTEL PAKET A UMRAH PLUS TURKI.....	57
GAMBAR 12 HOTEL PAKET B UMRAH PLUS TURKI	58
GAMBAR 13 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>EMPATHY</i>	60
GAMBAR 14 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>RELIABILITY</i>	62
GAMBAR 15 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>RESPONSIVENESS</i>	64
GAMBAR 16 LOCAL GUIDE DI TURKI SAAT MENJELASKAN KEPADA JAMAAH	65
GAMBAR 17 GARIS KONTINUM DIMENSI <i>ASSURANCE</i>	66

DAFTAR TABEL

TABEL 1 JUMLAH KEBERANGKATAN JEMAAH UMRAH PLUS TOUR DI ESQ <i>TOUR AND TRAVEL</i> JAKARTA TAHUN 2018 - 2023	4
TABEL 2 PENELITIAN TERDAHULU	24
TABEL 3 HARGA PAKET WISATA UMRAH PLUS TURKI DI ESQ TOUR AND TRAVEL JAKARTA.....	29
TABEL 4 UKURAN SAMPEL RUMUS <i>SLOVIN</i>	31
TABEL 5 HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER.....	35
TABEL 6 HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER	36
TABEL 7 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL	37
TABEL 8 PEMBOBOTAN SKALA LIKERT	38
TABEL 9 JADWAL PENELITIAN	39
TABEL 10 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI <i>TANGIBLES</i> (n = 143).....	44
TABEL 11 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI <i>EMPHATY</i> (n = 143)	46
TABEL 12 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI <i>RELIABILITY</i> (n = 143)	48
TABEL 13 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI <i>RESPONSIVENESS</i> (n = 143).....	50
TABEL 14 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI <i>ASSURANCE</i> (n = 143).....	52

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	<i>ITINERARY UMRAH PLUS TURKI</i>	79
LAMPIRAN 2	<i>ITINERARY UMRAH PLUS TURKI (LANJUTAN)</i>	80
LAMPIRAN 3	<i>ITINERARY UMRAH PLUS TURKI (LANJUTAN)</i>	81
LAMPIRAN 4	<i>ITINERARY UMRAH PLUS TURKI (LANJUTAN)</i>	82
LAMPIRAN 5	FLYER UMRAH PLUS TURKI DAN UMRAH PLUS AQSHO	83
LAMPIRAN 6	FLYER UMRAH PLUS DUBAI DAN UMRAH PLUS CAIRO	84
LAMPIRAN 7	IZIN LOKUS PENELITIAN	85
LAMPIRAN 8	IZIN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	86
LAMPIRAN 9	KUESIONER PENELITIAN.....	87
LAMPIRAN 10	KUESIONER PENELITIAN (LANJUTAN).....	88
LAMPIRAN 11	BUKTI BIMBINGAN.....	89
LAMPIRAN 12	BUKTI BIMBINGAN (LANJUTAN)	90
LAMPIRAN 13	BUKTI BIMBINGAN (LANJUTAN)	91
LAMPIRAN 14	HASIL TURNITIN	92
LAMPIRAN 15	BIODATA PENULIS	93

DAFTAR PUSTAKA

- Ajib, M. (2019). *Fiqih Umroh*. Jakarta: Rumah Fiqih.
- Andika, R. (2014). *Jadi Miliarder dari Bisnis Tour, Travel, Umrah, dan Paket-Paket Request Khusus Plus Waralabanya*. (D. Rosya, Ed.). Yogyakarta: FlashBooks.
- Arawati, A., Barker, S., & Kandampully, J. (2007). An Exploratory Study Of Service Quality In The Malaysian Public Service Sector. *International Journal of Quality & Reliability Management* 24, 177–190.
- Arikunto, S. (n.d.). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- BBC. (2018, February 1). Turis Indonesia ke Turki terbanyak dibandingkan negara ASEAN lain. Retrieved 25 July 2023, from <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-42861764>
- Ceicdata. (2023, February 1). Turki Kunjungan Wisatawan. Retrieved 25 July 2023, from www.ceicdata.com/id/indicator/turkey/visitor-arrivals
- Dailysabah. (2017, June 25). Turkish sites magnetize Indonesian tourists. Retrieved 25 July 2023, from <https://www.dailysabah.com/tourism/2017/06/25/turkish-sites-magnetize-indonesian-tourists-1498326422>
- Deskey, M. A. (2001). *Pengantar Bisnis Biro Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Esq news. (2018, October 2). ESQ Tours Travel Tersertifikasi Sebagai Biro Perjalanan Wisata. Retrieved 5 August 2023, from <https://esqnews.id/berita/esq-tour-travel-tersertifikasi-sebagai-biro-perjalanan-wisata#>
- Exchanges Org. (2023). Konversi TRY ke IDR: Nilai Tukar Lira Turki ke Rupiah Indonesia. Retrieved 10 August 2023, from <https://www.exchange-rates.org/id/konverter/try-idr>
- Fawaid, A. (2010). Mengunjungi Tempat Suci; Ragam Motivasi Wisata Religious. *Karsa*, XVIII.
- Fitriani, S. (2020). Analisis: Jurnal Studi Keislaman Keberagaman dan Toleransi Antar Umat Beragama. *Jurnal Studi Keislaman*, 20(2), 179–192. doi:10.24042/ajsk
- Giwangkara, I. (2018). *Cara Mudah Berbisnis Travel Umrah dan Haji Khusus*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Habsi, M. B. Al. (1999). *Fikih Praktis*. Bandung: Mizan.
- Harun, A., Khalida Muslim, A., & Dzail, D. (2020). Star Rating Factors for Umrah Services: The Perspectives of Umrah Operators and Consumers. *International*

- Journal of Religious Tourism and International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage Pilgrimage*, 8. doi:10.21427/rq15-p355
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. (M. S. Khadafi, Ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hucal, S. (2022, December 9). Lemahnya Lira Giatkan Sektor Pariwisata Turki. Retrieved 25 July 2023, from <https://www.dw.com/id/lemahnya-lira-giatkan-sektor-pariwisata-turki/a-64029993>
- Ismayanti. (2009). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- kemenag.go.id. (2019, December 12). Kemenag: Pengawasan PPIU Penting untuk Pengendalian Kualitas dan Kinerja. Retrieved 10 August 2023, from <https://kemenag.go.id/nasional/kemenag-pengawasan-ppiu-penting-untuk-pengendalian-kualitas-dan-kinerja-grpseo>
- Kemenkopmk. (2020). Siaran Pers no.32 - Pemerintah Siapkan Langkah Antisipasi Dampak Penghentian Sementara Umrah Akibat Covid-19 (1). *Kementrian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia Dan Kebudayaan*. Retrieved from www.kemenkopmk.go.id
- Kemenkopmk. (2022). Pemerintah Siapkan Langkah Antisipasi Dampak Penghentian Sementara Umrah Akibat Covid-19.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Agama No 8 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah*.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Undang - Undang Nomor 8 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Undang - Undang.
- Kotler, Phillip. (2000). *Marketing Management* (Edisi Milenium). New York: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Phillip. (2002). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Millenium). Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Phillips, & Armstrong, G. (2007). *Marketing: An Introduction* (8th ed.). New York: Pearson Prentice Hall.
- Kusnandar, V. B. (2022, July 18). Turki Terancam Bangkrut, Ini Kondisi Ekonomi Makronya. Retrieved 9 August 2023, from <https://databoks.katadata.co/datapublish/2022/07/18/turki-terancam-bangkrut-ini-kondisi-ekonomi-makronya>
- Liu, Y., Huang, D., Wang, M., & Wang, Y. (2020). How do Service Quality, Value, Pleasure, and Satisfaction Create Loyalty to Smart Dockless Bike-Sharing Systems? *Review of Bussines Management*, 22, 705–728.

- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Masni, M. F. Al. (2019). *Evaluasi Paket Umrah Regular di PT. Sianok Indah Holiday Padang*. Bandung.
- Moenir, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustofa, I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah di ESQ Tours & Travel*. Bandung.
- Nanu, D. (2020). *Evaluasi pelayanan ibadah umrah pada program umrah plus turki PT. Nur Islami Travel Jakarta Utara*. Jakarta.
- Nuriata. (2014). *Perencanaan dan Pelaksanaan Perjalanan Wisata : Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Palupi, A. R., & Gunawan, I. (2016). Taksonomi Bloom–Revisi Ranah Kognitif: Kerangka Landasan untuk Pembelajaran, Pengajaran, dan Penilaian. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Pembelajaran*. doi:10.25273/pe.v2i02.50
- Pransuamitra, P. A. (2021, October 28). Lira-nya Erdogan Terlemah dalam Sejarah. Retrieved 3 July 2023, from <https://www.cnbcindonesia.com/market/20211028140737-17-287253/lira-nya-erdogan-terlemah-dalam-sejarah-gegara-5-faktor-ini/2>
- Rasyid, H. M., El-Sutha, S. H., & Muhlisin, Z. (2016). *Panduan Muslim Sehari-hari*. Jakarta: Wahyu Qalbu.
- Rizaty, A. M. (2022, December 3). Jumlah Penduduk Muslim Indonesia Terbesar di Dunia pada 2022. Retrieved 23 April 2023, from Jumlah Penduduk Muslim Indonesia Terbesar di Dunia pada 2022
- Saputra, A. (2019, January 2). Pasca-umrah, 25 Jamaah Tak Diberangkatkan Biro Travel ke Istanbul. Retrieved 10 August 2023, from <https://news.detik.com/berita/d-4367689/pasca-umrah-25-jemaah-tak-diberangkatkan-biro-travel-ke-istanbul>
- Sari Purnama, M. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Naifah Duta Utama Tours & Travel Pekanbaru*. Universitas Riau, Pekanbaru. Retrieved from <https://repository.unri.ac.id/handle/123456789/1462>
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Satibi, I. (2012). *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpas Press.
- Satori, D., & Komariah, A. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sedarmayanti, & Hidayat, S. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Sucipto. (2013). Umrah as Lifestyle, Self existence and Industrial Commodities : Seeing Religious Change of Citizen. *Kontekstualita*, 28(1), 15–29.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pariwisata*. (N. Yuniati, Ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sujiono, Y. N. (2009). *Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sukayat, T. (2016). *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Susanti, N. (2020). Sejarah dan Kronologi Penaklukan Konstantinopel oleh Muhammad al Fatih pada 1453. Retrieved 3 July 2023, from <https://www.islampos.com/sejarah-dan-kronologi-penaklukan-konstantinopel-oleh-muhammad-al-fatih-pada1453-192527/>
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 3). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran* (Edisi 1). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, and Satiffaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Umrahcerdas, K. (2023). Pencarian PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah). Retrieved 9 August 2023, from <https://umrahcerdas.kemenag.go.id/home/travel>
- Wong, A., & Sohal, A. (2003). Service Quality and Customer Loyalty Perspectives on Two Levels of Retail Relationships. *Journal of Service Marketing*, 17, 495–513.
- Ying See, K., Jusoh, A., & Khalifah, Z. (2016). A Conceptual Model of Tourist Satisfaction. *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum*, 24(1), 505–51