

## Rekonstruksi pelayanan prima dalam Biro Haji dan Umrah: Studi *Research Library* terhadap Strategi Pelayanan Jamaah pada BIM Tour and Travel

Muammar Kadhafi<sup>1</sup>, Jauharotina Alfadhilah<sup>2</sup>

Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Nahdlotul Ulama' Tuban<sup>1,2</sup>

Email: [muamarkadhafi0@gmail.com](mailto:muamarkadhafi0@gmail.com)<sup>1</sup>, [dhiehz90@gmail.com](mailto:dhiehz90@gmail.com)<sup>2</sup>

### Informasi

### Abstract

Volume : 3  
Nomor : 5  
Bulan : Mei  
Tahun : 2026  
E-ISSN : 3062-9624

*The increasingly competitive development of Hajj and Umrah travel agencies in Indonesia has encouraged every religious travel agency to improve service quality to build pilgrim trust and satisfaction. This study aims to analyze the reconstruction of excellent service at BIM Tour and Travel through pilgrim service strategies. The study uses a qualitative approach with library research methods through the review of literature, journals, and documents related to Hajj and Umrah services. The research analysis uses the SERVQUAL theory which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the reconstruction of excellent service can be achieved through increasing service transparency, strengthening human resource quality, humanistic communication, as well as spiritual services and worship assistance according to the needs of pilgrims. BIM Tour and Travel's service strategy is realized through manasik guidance, worship assistance, consultation services, and personal services oriented towards pilgrim satisfaction. This strategy has an impact on increasing trust, satisfaction, and the competitiveness of Hajj and Umrah travel agencies.*

**Keyword:** *excellent service, hajj and umrah bureau, pilgrim service strategy.*

### Abstrak

*Perkembangan biro haji dan umrah di Indonesia yang semakin kompetitif mendorong setiap penyelenggara perjalanan keagamaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna membangun kepercayaan dan kepuasan jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk merekonstruksi pelayanan prima pada BIM Tour and Travel melalui strategi pelayanan jamaah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian perpustakaan melalui kajian literatur, jurnal, dan dokumen terkait pelayanan haji dan umrah. Analisis penelitian menggunakan teori SERVQUAL yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rekonstruksi pelayanan prima dapat dilakukan melalui peningkatan transparansi pelayanan, penguatan kualitas SDM, komunikasi yang humanis, serta pelayanan spiritual dan pendampingan ibadah sesuai kebutuhan jamaah. Strategi BIM Tour and Travel diwujudkan melalui bimbingan manasik, pendampingan ibadah, layanan konsultasi, dan pelayanan personal yang berfokus pada kepuasan pelayanan jamaah. Strategi tersebut berdampak pada peningkatan kepercayaan, kepuasan, dan daya saing biro haji dan umrah.*

**Kata Kunci:** *pelayanan prima, biro haji dan umrah, strategi pelayanan jamaah.*

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji dan umrah semakin meningkat setiap tahunnya, sehingga mendorong banyak munculnya biro perjalanan religi yang menawarkan bermacam layanan dan fasilitas untuk para calon jamaah. Keadaan ini menjadikan persaingan yang semakin ketat antarpenyelenggara perjalanan ibadah. Sehingga setiap biro haji dan umrah dituntut agar mampu menghadirkan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan para jamaah. Dalam hal ini pelayanan prima menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan biro perjalanan religi dalam membangun kepercayaan calon jamaah.<sup>1</sup>

Pelayanan prima pada biro haji dan umrah tidak hanya terkait pada aspek administratif dan fasilitas perjalanan, akan tetapi juga terkait pada aspek pelayanan spiritual, pendampingan ibadah, komunikasi yang efektif, hingga kemampuan biro dalam memberikan rasa nyaman kepada para calon jamaah. Calon Jamaah haji dan umrah tentunya memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan, karena ibadah yang dijalankan tidak hanya sekadar perjalanan wisata melainkan perjalanan spiritual yang membutuhkan pendampingan secara menyeluruh. Sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator yang utama dalam menciptakan kepuasan jamaah dan meningkatkan citra biro travel pada prespektif calon jamaah.<sup>2</sup>

Dinamika industri biro haji dan umrah menghadapi berbagai macam persoalan, seperti lemahnya transparansi pelayanan, rendahnya kualitas komunikasi kepada jamaah, hingga kurang optimalnya pengelolaan sumber daya manusia yang berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara haji dan umrah.<sup>3</sup> Dari sisi lain perkembangan teknologi digital juga memengaruhi pola pelayanan biro perjalanan religi. Jamaah kini menuntut pelayanan yang cepat, dan responsif. Kondisi tersebut menuntut biro haji dan umrah untuk melakukan rekonstruksi terhadap sistem pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> M. Maharani, "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UMRAH DAN HAJI KHUSUS DI PT. AL-ANSHOR MADINAH BAROKAH YOGYAKARTA," *JURNAL MANAJEMEN DAKWAH* 6, no. 2 (December 2020): 257-73, <https://doi.org/10.14421/jmd.2020.62-06>.

<sup>2</sup> "Efektifitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo | *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*," accessed April 29, 2026, <https://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/iltizam/article/view/1795>.

<sup>3</sup> "(PDF) Meningkatkan Transparansi Dan Efisiensi Dalam Manajemen Haji Dan Umrah: Tantangan Dan Inovasi Untuk Pelayanan Prima Jamaah," *ResearchGate*, n.d., <https://doi.org/10.37274/rais.v8i3.1052>.

<sup>4</sup> Rahmah Salsabila et al., "Meningkatkan Transparansi Dan Efisiensi Dalam Manajemen Haji Dan Umrah: Tantangan Dan Inovasi Untuk Pelayanan Prima Jamaah," *Rayah Al-Islam* 8, no. 3 (August 2024): 978-95, <https://doi.org/10.37274/rais.v8i3.1052>.

Konsep pelayanan prima menjadi indikator penting dalam menghadapi tantangan tersebut, karena menekankan pada kualitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Dalam perspektif manajemen pelayanan, kualitas layanan dapat dianalisis melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam teori SERVQUAL.<sup>5</sup> Penerapan pelayanan prima yang berbasis nilai profesionalisme, empati, dan transparansi mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas jamaah terhadap biro perjalanan haji dan umrah. Selain itu dalam konteks perjalanan religi, pelayanan yang diberikan juga harus memperhatikan nilai-nilai etika agar pelayanan tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga pada tanggung jawab moral dan juga spiritual jamaah.

Penelitian yang terdahulu lebih banyak membahas tentang strategi pemasaran, kualitas pelayanan, atau efektivitas sistem pelayanan pada biro haji dan umrah secara terpisah. Sementara itu kajian yang secara khusus membahas rekonstruksi pelayanan prima dalam biro haji dan umrah melalui pendekatan research library masih relatif terbatas terutama yang berfokus pada aspek kualitas pelayanan, transformasi digital, etika pelayanan Islami, dan strategi pengelolaan jamaah dalam satu pembahasan. Maka dari itu penelitian ini dilakukan sebagai untuk menghadirkan konsep pelayanan biro haji dan umrah yang lebih adaptif, humanis, profesional, dan relevan dengan perkembangan industri perjalanan religi saat ini.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian library research (penelitian kepustakaan). Metode ini digunakan karena penelitian berfokus pada analisis konsep, teori, strategi pelayanan, serta rekonstruksi pelayanan prima dalam biro haji dan umrah melalui berbagai sumber literatur ilmiah yang relevan. Pendekatan library research menjadikan peneliti mampu mengkaji secara mendalam berbagai fenomena pelayanan jamaah haji dan umrah dari hasil penelitian terdahulu, regulasi, dan dokumen akademik yang berkaitan dengan manajemen pelayanan biro perjalanan religi. Sumber data dalam penelitian diperoleh dari artikel jurnal ilmiah yang membahas tentang pelayanan haji dan umrah, service excellence, kualitas pelayanan, serta manajemen dakwah. Teknik pengumpulan data didapatkan melalui penelusuran literatur digital maupun cetak. Peneliti mengidentifikasi berbagai sumber pustaka yang berkaitan dengan strategi pelayanan jamaah pada biro haji dan umrah.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> "IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS DALAM PELAYANAN BIRO UMROH DAN HAJI | Ekomania," accessed April 29, 2026, [https://ekomania.stiemahardhika.ac.id/index.php/ekomania/article/view/23?utm\\_source=chatgpt.com](https://ekomania.stiemahardhika.ac.id/index.php/ekomania/article/view/23?utm_source=chatgpt.com).

<sup>6</sup> Abdurrahman, "Metode Penelitian Kepustakaan Dalam Pendidikan Islam," *Adabuna: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran* 3, no. 2 (June 2024): 102–13, <https://doi.org/10.38073/adabuna.v3i2.1563>.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan industri biro haji dan umrah di Indonesia sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. meningkatnya minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji dan umrah menjadikan muncul banyaknya biro perjalanan religi yang menawarkan beragam fasilitas dan layanan bagi para calon jamaah. Situasi ini menjadikan persaingan yang semakin ketat untuk penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah, sehingga menjadikan setiap biro haji dan umrah dituntut supaya mampu menghadirkan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan juga berfokus pada kepuasan para jamaah. Dalam industri biro perjalanan religi kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama yang menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap biro perjalanan haji dan umrah.<sup>7</sup>

Pelayanan pada biro haji dan umrah memiliki karakteristik yang berbeda dengan pelayanan penyedia jasa pada umumnya. Pelayanan tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif dan penyediaan fasilitas perjalanan, akan tetapi juga mencakup pelayanan spiritual, pendampingan ibadah, kenyamanan jamaah, hingga komunikasi yang humanis. Calon jamaah haji dan umrah memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan di tanah suci karena perjalanan yang dilakukan bukan hanya sekadar perjalanan wisata, melainkan perjalanan spiritual yang membutuhkan pendampingan secara menyeluruh.<sup>8</sup> Maka dari itu pelayanan yang optimal menjadi indikator utama dalam menciptakan kepuasan para jamaah serta membangun citra positif bagi biro perjalanan wisata religi.

Pelayanan prima merupakan sebuah konsep pelayanan yang berfokus pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Pada konteks biro haji dan umrah pelayanan prima tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas perjalanan, tetapi juga mencakup pelayanan spiritual, pendampingan ibadah, kenyamanan jamaah, dan komunikasi yang humanis dan empatik. Konsep pelayanan prima dapat dinilai melalui teori SERVQUAL dari lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Kelima dimensi ini menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan biro haji dan umrah terhadap jamaah.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Maharani, "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UMRAH DAN HAJI KHUSUS DI PT. AL-ANSHOR MADINAH BAROKAH YOGYAKARTA."

<sup>8</sup> Almun Wakhida Candra and Renny Oktafia, "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Mabruro Sidoarjo," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (January 2021): 9–15, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>.

<sup>9</sup> "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada Al-Anshar Tour & Travel Haji & Umrah Bogor) | MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary," accessed April 29, 2026, [https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple/article/view/1103?utm\\_source=chatgpt.com](https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple/article/view/1103?utm_source=chatgpt.com).

Kualitas pelayanan yang baik ialah yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas para jamaah. Pada perspektif perjalanan religi pelayanan prima dapat didasarkan pada nilai-nilai etika Islam seperti amanah, kejujuran, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap kebutuhan jamaah. Maka dari itu pelayanan dalam biro haji dan umrah tidak hanya berfokus hanya pada keuntungan bisnis, tetapi juga pada tanggung jawab dalam melayani jamaah dalam menjalankan ibadah.

Rekonstruksi pelayanan prima menjadi penting dilakukan karena perubahan kebutuhan jamaah menuntut adanya pembaruan sistem pelayanan yang lebih adaptif.<sup>10</sup> Rekonstruksi dalam penelitian ini adalah sebagai upaya membangun kembali konsep pelayanan biro haji dan umrah agar lebih relevan dengan tantangan kebutuhan jamaah. Bentuk rekonstruksi pelayanan merupakan penguatan sistem transparansi pelayanan kepada jamaah. Rekonstruksi pelayanan dapat dilakukan melalui pengembangan sumber daya manusia yang lebih profesional dan responsif. muthawif, tour leader, dan juga staf harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, hingga pemahaman terhadap kebutuhan jamaah. Penguatan kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting terhadap peningkatan kualitas pelayanan biro haji dan umrah.<sup>11</sup>

Dalam penelitian ini BIM Tour and Travel merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang penyedia jasa paket perjalanan religi yang beroperasi dari tahun 2022 yang beroperasi di Tuban lebih tepatnya di Jl. Penambangan, NO.03 RT-RW: 001-001, Kelurahan Penambangan, Kecamatan Semanding, Kab TUBAN, JAWA TIMUR. Dengan visi dan misi sebagai berikut:

#### VISI

Menjadi Biro Perjalanan Wisata dan Penyelenggara Umrah dan Haji yang Amanah dan Profesional.

#### MISI

1. Memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik untuk kepuasan dan kenyamanan Jamaah.
2. Memastikan dan terus Meningkatkan Standar Pelayanan.
3. Menanamkan dan mengimplementasikan nilai-nilai dakwah dalam setiap aktivitas perusahaan.

---

<sup>10</sup> "Pengaruh Kualitas Layanan Umrah, Trust Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Jamaah Pada Agen Haji Dan Umrah PT. Atiga Bersaudara Tour | Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia," accessed April 29, 2026, [https://ejurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/3815?utm\\_source=chatgpt.com](https://ejurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/3815?utm_source=chatgpt.com).

<sup>11</sup> Eni Fitria and Muhammad Rosyid Ridla, "STRATEGI PERENCANAAN PADA PELAYANAN JEMAAH UMRAH LANJUT USIA DI PPIU AMANA TOUR & TRAVEL PT. AMANA BERKAH MANDIRI UMBULHARJO YOGYAKARTA TAHUN 2020," *JURNAL MANAJEMEN DAKWAH* 8, no. 2 (2022): 249–75, <https://doi.org/10.14421/jmd.2022.82.04>.

4. Terus mengembangkan Sumber Daya Insani, Manajemen dan jaringan dalam dan luar negeri untuk pelayanan yang semakin berkualitas.<sup>12</sup>

strategi pelayanan jamaah pada BIM Tour and Travel dapat dianalisis melalui pendekatan pelayanan berbasis kepuasan jamaah dan penguatan hubungan emosional terhadap jamaah. Strategi pelayanan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis perjalanan, tetapi juga terhadap pengalaman spiritual jamaah selama menjalankan ibadah haji dan umrah. Pada BIM Tour and Travel menyediakan adanya bimbingan manasik dengan pakar ibadah yang bertujuan dapat memberikan pemahaman menyeluruh terhadap para jamaah dalam memahami ibadah Umrah, pendampingan ibadah oleh tour leader menjadikan para jamaah merasa nyaman ketika beribadah di tanah suci, layanan konsultasi yang memudahkan jamaah, serta adanya pembekalan sebelum pemberangkatan dengan tujuan pemantapan niat menjadi bentuk pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan jamaah.

Pelayanan pendampingan yang komunikatif dan humanis dapat meningkatkan rasa nyaman para jamaah, terutama bagi jamaah lanjut usia yang membutuhkan perhatian lebih intensif selama perjalanan ibadah. Strategi pelayanan yang memperhatikan kebutuhan khusus jamaah terbukti mampu meningkatkan kepuasan jamaah secara signifikan. Pada BIM Tour and Travel sangat memperhatikan kenyamanan jamaah ketika di tanah suci dengan upaya memberikan pendampingan yang maksimal oleh tour leader yang sudah terintegrasi, dan berkompeten dalam mendampingi perjalanan ibadah para jamaah.

Pelayanan yang responsif dan komunikatif dapat menciptakan hubungan jangka panjang antara biro perjalanan haji, umrah dan jamaah sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan. Strategi pelayanan jamaah membutuhkan adanya pendekatan personal. Jamaah haji dan umrah memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, sehingga mendorong biro perjalanan mampu menghadirkan pelayanan yang lebih fleksibel dan empatik. Pendekatan tersebut menjadi indikator penting dalam membangun citra positif biro perjalanan religi di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif.<sup>13</sup>

Rekonstruksi pelayanan prima pada biro haji dan umrah memiliki implikasi besar terhadap peningkatan kepuasan jamaah. Pelayanan yang profesional, transparan, dan juga responsif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap biro perjalanan religi. Kepuasan jamaah yang tinggi berdampak pada meningkatnya loyalitas pelanggan serta

---

<sup>12</sup> "BIM Travel – Sahabat Menuju Baitullah," accessed April 29, 2026, <https://bimtravel.co.id/>.

<sup>13</sup> Billy Dwi Putra, Romi Adetio Setiawan, and Kustin Hartini, "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Dan Umrah (Pada Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu)," *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 8, no. 2 (December 2025): 734–41, [https://doi.org/10.25299/syarikat.2025.vol8\(2\).27295](https://doi.org/10.25299/syarikat.2025.vol8(2).27295).

terbentuknya citra positif perusahaan pada masyarakat.<sup>14</sup> Selain itu rekonstruksi pelayanan prima mampu menjadi strategi utama dalam meningkatkan daya saing biro haji dan umrah. Biro perjalanan yang mampu menghadirkan pelayanan berkualitas terhadap perkembangan pelayanan akan lebih mudah mempertahankan eksistensi dalam persaingan industri perjalanan religi.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan rekonstruksi pelayanan prima pada biro haji dan umrah dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima menjadi indikator utama yang dapat meningkatkan kualitas layanan dalam membangun kepercayaan calon jamaah terhadap biro perjalanan religi. Dalam biro perjalanan haji dan umrah pelayanan tidak hanya berfokus pada penyediaan fasilitas perjalanan, tetapi juga meliputi aspek pelayanan spiritual, pendampingan ibadah, komunikasi yang humanis, serta perhatian terhadap kenyamanan dan kebutuhan jamaah selama menjalankan ibadah. Konsep pelayanan prima tersebut dapat dinilai melalui SERVQUAL yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan jamaah.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rekonstruksi pelayanan prima merupakan salah satu kebutuhan utama dalam menghadapi perubahan kebutuhan jamaah dalam persaingan industri perjalanan religi yang semakin kompetitif. Rekonstruksi pelayanan dilakukan melalui penguatan transparansi pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengembangan komunikasi yang responsif, dan juga penerapan pelayanan yang berbasis nilai-nilai etika Islam seperti amanah, kejujuran, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap jamaah. Penguatan kualitas sumber daya manusia seperti muthawif, tour leader, dan staf pelayanan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan terhadap kebutuhan jamaah.

Pada BIM Tour and Travel strategi pelayanan jamaah diterapkan melalui pendekatan pelayanan berbasis kepuasan dan penguatan hubungan dengan jamaah. Pelayanan tersebut diwujudkan melalui penyediaan bimbingan manasik, pendampingan ibadah, layanan konsultasi jamaah, serta pembekalan spiritual sebelum keberangkatan. Strategi pelayanan yang responsif, dan komunikatif terbukti mampu meningkatkan kepercayaan para jamaah serta menciptakan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

---

<sup>14</sup> Lesfandra et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada Al-Anshar Tour & Travel Haji & Umrah Bogor)," *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary* 3, no. 8 (August 2025): 5742-50.

Selain itu rekonstruksi pelayanan prima memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan kepuasan jamaah dan citra positif perusahaan. Pelayanan yang profesional, dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan calon jamaah terhadap biro perjalanan religi. Kepuasan jamaah juga berdampak dalam memperkuat daya saing biro haji dan umrah pada perkembangan industri perjalanan religi yang terus mengalami perubahan. Maka dari itu rekonstruksi pelayanan prima menjadi salah satu strategi utama bagi biro haji dan umrah agar dapat mempertahankan eksistensi perusahaan serta menghadirkan pelayanan ibadah yang berkualitas, amanah, dan berfokus pada kebutuhan jamaah.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

Abdurrahman. "Metode Penelitian Kepustakaan Dalam Pendidikan Islam." *Adabuna : Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran* 3, no. 2 (June 2024): 102–13. <https://doi.org/10.38073/adabuna.v3i2.1563>.

"BIM Travel – Sahabat Menuju Baitullah." Accessed April 29, 2026. <https://bimtravel.co.id/>.

Candra, Almun Wakhida, and Renny Oktafia. "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Mabruro Sidoarjo." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (January 2021): 9–15. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>.

"Efektifitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo | *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*." Accessed April 29, 2026. <https://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/iltizam/article/view/1795>.

Fitria, Eni, and Muhammad Rosyid Ridla. "STRATEGI PERENCANAAN PADA PELAYANAN JEMAAH UMRAH LANJUT USIA DI PPIU AMANA TOUR & TRAVEL PT. AMANA BERKAH MANDIRI UMBULHARJO YOGYAKARTA TAHUN 2020." *JURNAL MANAJEMEN DAKWAH* 8, no. 2 (2022): 249–75. <https://doi.org/10.14421/jmd.2022.82.04>.

"IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS DALAM PELAYANAN BIRO UMROH DAN HAJI | *Ekomania*." Accessed April 29, 2026. [https://ekomania.stiemahardhika.ac.id/index.php/ekomania/article/view/23?utm\\_source=chatgpt.com](https://ekomania.stiemahardhika.ac.id/index.php/ekomania/article/view/23?utm_source=chatgpt.com).

Lesfandra, Muhammad Naufal Afif Ananta Sakti, Ida Ayu Rostini, and Yogie Putranto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada Al-Anshar Tour & Travel Haji & Umrah Bogor)." *MULTIPLE: Journal of Global and*

Multidisciplinary 3, no. 8 (August 2025): 5742–50.

Maharani, M. "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UMRAH DAN HAJI KHUSUS DI PT. AL-ANSHOR MADINAH BAROKAH YOGYAKARTA." *JURNAL MANAJEMEN DAKWAH* 6, no. 2 (December 2020): 257–73. <https://doi.org/10.14421/jmd.2020.62-06>.

"(PDF) Meningkatkan Transparansi Dan Efisiensi Dalam Manajemen Haji Dan Umrah: Tantangan Dan Inovasi Untuk Pelayanan Prima Jamaah." ResearchGate, n.d. <https://doi.org/10.37274/rais.v8i3.1052>.

"Pengaruh Kualitas Layanan Umrah, Trust Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Jamaah Pada Agen Haji Dan Umrah PT. Atiga Bersaudara Tour | Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia." Accessed April 29, 2026. [https://ejournal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/3815?utm\\_source=chatgpt.com](https://ejournal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/3815?utm_source=chatgpt.com).

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Haji Dan Umrah (Studi Pada Al-Anshar Tour & Travel Haji & Umrah Bogor) | MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary." Accessed April 29, 2026. [https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple/article/view/1103?utm\\_source=chatgpt.com](https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple/article/view/1103?utm_source=chatgpt.com).

Putra, Billy Dwi, Romi Adetio Setiawan, and Kustin Hartini. "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Dan Umrah (Pada Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu)." *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 8, no. 2 (December 2025): 734–41. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2025.vol8\(2\).27295](https://doi.org/10.25299/syarikat.2025.vol8(2).27295).

Salsabila, Rahmah, Aulia Hafidzah, Faqih Maali, and Abdul Hafiz. "Meningkatkan Transparansi Dan Efisiensi Dalam Manajemen Haji Dan Umrah: Tantangan Dan Inovasi Untuk Pelayanan Prima Jamaah." *Rayah Al-Islam* 8, no. 3 (August 2024): 978–95. <https://doi.org/10.37274/rais.v8i3.1052>.