

Pengaruh pelatihan manasik terhadap kepuasan jamaah umroh di PT Ya An Nahl tour and travel Kota Malang

Agustin Puspita Sari*, Aprilia Rahmadian, Alwin Lasarudin, Irwan Yulianto

Program Studi D-III Perjalanan Wisata Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang

Jl. Bandung No.1, Penanggunan, Kec. Klojen, Kota Malang, Kode Pos 65113 Malang, Jawa Timur, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

manasik training, satisfaction of umrah pilgrims, tour and travel

Katakunci:

kepuasan jamaah umroh pelatihan manasik, tour and travel

Corresponding Author:

Agustin Puspita Sari
agustinpustitasari13@gmail.com

Received: April 22, 2025

Revised: April 23, 2025

Accepted: April 25, 2025

HOW TO CITE ITEM

Sari, A. P., Rahmadian, A., Lasarudin, A., & Yulianto, I. (2025). Pelatihan Manasik terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Ya An Nahl Tour and Travel Kota Malang. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 5(1). Retrieved from <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jt/article/view/15496>

ABSTRACT

PT. Ya An Nahl Tour is one of the travel in the city of Malang that provides Umrah and Hajj departure services. PT. Ya An Nahl Tour itself has now entered its 15th year and is one of the travel companies that has experienced quite rapid development. Training is the process of teaching the skills needed to do a job. Training will be successful if the identification of training needs is carried out correctly. This research was conducted to determine the effect of training on the satisfaction of Umrah pilgrims in tour and travel in Malang City. The purpose of this study was to analyze and describe the effect of training on the satisfaction of Umrah pilgrims at PT. Ya An Nahl Malang City Tour. The method used in this study is to use a quantitative method with a descriptive approach. The data collection technique is by distributing questionnaires and data obtained from distributing questionnaires using a Likert scale. The results of this study indicate that training has a positive and significant effect on pilgrims' satisfaction and training is the main factor that has a significant effect on Umrah pilgrims' satisfaction.

ABSTRAK

PT. Ya An Nahl tour ini merupakan salah satu travel dikota Malang yang menyediakan jasa pemberangkatan ibadah umrah dan haji. PT. Ya An Nahl Tour sendiri untuk saat ini sudah memasuki tahun ke 15 dan termasuk salah satu travel yang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Pelatihan merupakan proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan sebuah pekerjaan. Pelatihan akan berhasil jika identifikasi kebutuhan pelatihan dilakukan dengan benar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelatihan terdapat kepuasan jamaah umroh di tour and travel Kota Malang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh pelatihan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Ya An Nahl Tour Kota Malang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan data adalah dengan menyebarkan kuesioner dan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner menggunakan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah serta pelatihan menjadi factor utama yang berpengaruh secara signifikan dalam kepuasan jamaah umroh.

PENDAHULUAN

Kota Malang sebagai salah satu destinasi wisata religi di Kota Malang telah berhasil menarik banyak wisatawan domestik untuk datang berkunjung (Anam, 2017). Banyak sekali Kegiatan yang dilakukan di Malang salah satunya dalah melakukan survey travel haji dan umroh. Ibadah umroh atau Haji kecil adalah bagian dari ritual ibadah di dalam ajaran Islam. Kegiatan umroh memiliki sedikit persamaan dengan pelaksanaan ibadah haji, pelaksanaan ibadah umroh bisa dilakukan dengan beragam ritual yang dilaksanakan di kota suci Mekkah, lebih tepatnya di Masjidil haram. Umat Islam yang hendak menunaikan ibadah umroh perlu memperhatikan dua hal yakni ketika mereka masih berada di tempat tinggalnya maupun sudah berada di baitullah. Pelaksanaan ibadah

umroh sebelum memperhatikan beberapa bagian yang harus dipahami, perlindungan pengawasan serta evaluasi perjalanan serta pelayanan yang efektif seperti halnya kendaraan makanan pokok akomodasi serta memberikan pelajaran serta bimbingan manasik ibadah umroh (undangundang republik Indonesia pasal 2 nomor 8 tahun 2019).

Setiap umat Islam memiliki impian untuk melaksanakan ibadah umroh di seluruh penjuru dunia, lebih khususnya umat Islam yang ada di Indonesia yang memiliki keinginan untuk segera menunaikan di Indonesia yang ingin menyegerakan menunaikan ibadah umroh bila sudah memiliki kemampuan baik dalam bidang fisik maupun materi (Jailani *et al.*, 2022). Keinginan yang sangat kuat umat Islam yang ada di negara Indonesia untuk melaksanakan ibadah umroh tentu membutuhkan keseriusan maupun perhatian lebih khusus dari pemerintah (Syamsir, 2019). Namun kajian manasik umrah masih minim diadakan, Kita dapat menemukan bahwasanya masih banyak para Calon Jemaah Umroh (CJU) yang hendak mewujudkan keinginannya untuk melaksanakan ibadah umroh masih memiliki pemahaman yang sangat rendah terkait berbagai macam kegiatan manasik yang ndak mereka jalankan ketika sudah berada di tanah suci. (Syahren, 2019).

Dengan demikian, tugas utama dari bidang perjalanan umroh bukan hanya menyebarluaskan informasi terkait promosi perjalanan umroh, selain selain itu mereka juga memiliki tanggung jawab untuk melayani dengan maksimal serta sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan dan memberikan pemahaman kepada seluruh jamaah umroh yang akan menyelenggarakan ibadah umroh (Meilani, 2022). Salah satu cara untuk menyelenggarakan ibadah umroh dengan sukses dan sempurna sesuai dengan target yang sudah ditentukan, pengelolaan strategi tentu sangat penting dirancang dan juga dikembangkan lebih tepatnya dalam pelayanan dalam bidang pelayanan jamaah (Majid, 2009). Lembaga pelayanan maupun pemerintah itu sendiri seharusnya mengadakan kegiatan bimbingan manasik umroh dan dikhususkan bagi semua jamaah beberapa bulan sebelum jadwal pemberangkatan. Setiap tour and travel penting kiranya mengadakan kajian manasik yang sudah ditentukan sistematis serta konsisten. Unsur utama pelaksanaan ibadah umroh yang tidak boleh diabaikan adalah sebagai berikut: calon jamaah perlengkapan yang dibutuhkan, biaya dari awal pemberangkatan sampai pulang, perlengkapanadministratif, hubungan bilateral antar negara, kendaraan, serta organisasi pelaksana.

Salah satu alasan pentingnya memperhatikan unsur utama pelaksanaan umrah tersebut dikarenakan memiliki hubungan ataupun kaitan antara satu dengan lainnya, salah satu contohnya ialah jaminan dalam pelaksanaan ibadah umroh memiliki kaitan dengan 5 umroh yang sudah mendaftarkan diri dan dianggap sah serta telah memiliki persyaratan dan bisa melakukan pemberangkatan Arab Saudi, seluruh jamaah umroh yang telah berangkat dan sampai di tanah suci memiliki hak untuk mendapatkan akomodasi, transportasi, konsumsi, di sisi lain seluruh jamaah umroh yang sudah sampai di teras suci bisa melakukan kegiatankegiatan yang berkaitan dengan kepada Opera seperti halnya wukuf di Arafah dan beberapa rukun Islam lainnya. Adapun jamaah yang sudah melaksanakan kegiatan ibadah umroh dari awal hingga akhir secarasempurna maka berhak untuk menggunakan jasa transportasi dengan tujuan kembali ke negara asal dengan keadaan selamat (M. Nahar dan Nidjam, 2009).

Pelaksanaan ibadah umroh membutuhkan pemahaman yang sangat mendalam serta persiapan yang sangat matang sehingga pihak penyelenggara ataupun pemerintah itu sendiri sangat diharapkan untuk mendukung kebutuhan-kebutuhan tersebut seperti halnya mengadakan manasik umroh, sehingga para jamaah haji mendapatkan bimbingan dan mendapatkan pemahaman yang matang. Menurut (Dessler, 2004) pelatihan adalah proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan untukmelakukan sebuah pekerjaan. Salah satu fungsi dan tujuan dilaksanakannya manasik umroh ialah memberikan pemahaman terhadap calon jamaah agar mengetahui rukun-rukun maupun tata cara serta hal yang harus dipatuhi ketika melaksanakan ibadah umroh seperti halnya dengan adanya praktek sebagai bimbingan dan persiapan umroh. Pelaksanaan manasik umroh tentu sangat diharapkan dapat membantu calon jamaah sehingga mampu meneladani serta mempedomani manasik umroh dengan baik.

Pelaksanaan pelatihan manasik dapat dikatakan berhasil apabila calon jamaah dapat memahami dan mempraktekkan kegiatan-kegiatan yang ada dalam ibadah umrah dengan tepat dan benar. Hal ini tentu merupakan bagian dari hasil pengelolaan yang sangat baik di dalammelaksanakan nilai-nilai manasik seperti halnya yang sudah terlaksana di kota Malang. Salah satu contoh yang sudah dilakukan oleh penyelenggara pelatihan manasik di kota Malang yaitu menentukan orang-orang tertentu yang memang memiliki keahlian serta kemampuan dalam mengisi pelatihan sehingga mampu menjelaskan dengan baik dan mudah dipahami oleh calon jamaah. Sehingga para jamaah yang melakukan penelitian mendapatkan kepuasan dalam materi pelajaran yang telah didapatkan Kepuasan konsumen ialah salah satu bagian pembahasan utama yang selalu menjadi kajian dalam bidang sosiologi pariwisata serta pemasaran.

Kegiatan ini sudah menjadi salah satu kunci bagi kesuksesan bidang layanan jasa untuk menarik minat para calon jamaah umroh karenakepuasan konsumen merupakan kesuksesan utama. Analisis sosiologi formal kepuasan konsumen bisa menjadi salah satu bantuan dalam menentukan kebijakan serta melakukan pemasaran menjadi sangat kreatif, serta lebih terstruktur dan memberikan hasil yang lebih baik terhadap konsumen. Ada beberapa unsur utama kepuasan konsumen yang sangat butuh perhatian pelayan tertentu sehingga bisa mendapatkan hati para pelanggan agar menjadi pemenang dalam persaingan yang semakin ketat, yakni menanamkan kepercayaan bahwasanya kepuasan pelanggan merupakan hal paling utama yang harus diperhatikan, menanam rasa puas dalam menuai laba, memilah serta memilih pelanggan secara tepat demimewujudkan dan

memenuhi kepuasan para konsumen atau pelanggan, memiliki pemahaman akan harapan-harapan, mengontrol harapan, serta mencari informasi terkait apa yang diharapkan pelanggan sebagai kunci keberhasilan perusahaan (Sudaryono, 2014).

Salah satu hal yang perlu diperhatikan lebih khusus adalah banyaknya calon jamaah umroh yang belum mendapatkan pengetahuan yang cukup seperti halnya bagaimana tata cara umroh yang benar. Fakta lainnya yang dapat ditemukan bahwasanya mayoritas umat Islam melaksanakan ibadah umroh sekedar mengikuti jamaah lainnya tanpa memahami serta mengetahui apa yang sedang dilakukan serta makna yang terkandung di dalamnya. Hal ini sudah pasti mencerminkan bahwasanyamasih banyak umat Islam yang melakukan ibadah umroh tanpa didasarkan pemahaman ajaran Islam dengan baik dan benar. Akhir-akhir ini pelaksanaan ibadah umroh termasuk topik maupun isu yang kerap menjadi perbincangan serta menarik perhatian masyarakat. Salah satu contoh perhatian itu berupa kurang optimalnya penyelenggaraan ibadah umroh. Sehingga kualitas pelaksanaan manasik umroh sangat mempengaruhi tingkat pemahaman bagi jamaah panitia pelatihan umroh. Oleh karena itu kemampuan bimbing dalam menjelaskan materi terhadap jamaah sangat dibutuhkan untuk memenuhi serta membantu jamaah umroh di dalam memahami materi serta proses pelaksanaannya.

METODE

Penelitian yang digunakan merupakan penelitian eksplanator dengan jenis penelitian kuantitatif, lingkup penelitian kepuasan jamaah umroh PT. Ya An Nahl Tour di Kota Malang yang dipengaruhi pelatihan manasik. Penelitian ini dilakukan di Kota Malang dengan responden penelitian ini adalah para jamaah umroh yang telah melakukan pelatihan ibadah umroh. Dengan metode menyebarkan kuesioner kepada jamaah yang telah melaksanakan pelatihan umroh. Menurut (umar, 1999:36) penelitian eksplanatori ialah penelitian dan memiliki tujuan mengetahui adanya korelasi antara satu variabel dengan variabel lainnya atau apakah satu variabel memberikan pengaruh terhadap variabel lainnya. Menurut (Arikunto, 2006) metode penelitian kuantitatif yakni pendekatan penelitian dan dijabarkan melalui angka-angka, baik dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data yang sudah dikumpulkan, serta pemaparan hasilnya.

Peneliti menggunakan variabel bebas dan terikat sebagai berikut: 1) Variabel bebas Yusuf (2014:109) memberikan pemaparan bahwasanya variabel bebas ialah variabel yang memberikan pengaruh memberikan penjelasan serta menerangkan variabel lainnya. Variabel bebas dapat mengalami perubahan keragaman apabila berada secara bersama dengan variabel lain pada waktu yang sama, maka (diduga) akan dapat berubah dalam keragamannya. Variabel bebas (X) merupakan variabel yang memiliki potensi untuk mempengaruhi variabel lain pada penelitian ini adalah pelatihan manasik. Variabel bebas kadang kala juga dikatakan sebagai variabel pengaruh independen maupun variabel XYusuf (2014:109) Variabel bebas (X) merupakan variabel yang memiliki potensi untuk mempengaruhi variabel lain pada penelitian ini adalah pelatihan manasik. Variabel bebas kadang kala juga dikatakan sebagai variabel pengaruh independen maupun variabel X. Variabel terikat biasanya juga dikatakan dengan variabel terpengaruh dependen atau variabel Y. Pada penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan jamaah.

Pada dasarnya penelitian ialah suatu usaha mencari kebenaran dari hal yang ada kehidupan sosial maupun masalah penelitian melalui metode ilmiah. Menurut (Purwanto, N., 2018), instrumen penelitian sebenarnya ialah sesuatu yang dibuat serta digunakan untuk mendapatkan satu data penelitian. Peneliti akan membuat dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian untuk memperoleh data-data yang terdiri dari beberapa indikator variabel dan nilai dari seluruh pertanyaan. Variabel bebas yaitu pengaruh pelatihan (X) terdiri dari lima indikator, dan dari kepuasan jamaah (Y) terdapat tiga indikator yang merupakan variabel terikat. Hasil dari penelitian ini nilai variabelnya akan dihitung menggunakan skala Likert. Populasi yang digunakan merupakan jamaah umroh PT. Ya An Nahl Tour Kota Malang yang baru saja menggunakan produk dan jasanya, pada bulan Maret – April dengan sejumlah 100 jamaah. Salah satu cara untuk mengumpulkan data dalam penelitian yaitu dengan melakukan survei melalui memberikan kuesioner pada.

Menurut Sugiono (2012) visioner ialah cara menemukan data yang dikerjakan melalui pembuatan dan memberikan beberapa pertanyaan pada responden. Peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif dan memiliki fungsi untuk memahami dan mengetahui data melalui hitungan angka, selanjutnya peneliti mengambil suatu kesimpulan dari pengujian tersebut. Peneliti menggunakan program bantuan yang berbentuk SPSS untuk menghitung data sebagai bahan temuan yang dibutuhkan dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persamaan Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi $Y = a + b X$ sama dengan $Y = 8,026 + 0,409X$. Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen secara persial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa : 1) Nilai konstanta “a” 8,026 menunjukkan jika tidak ada pelatihan manasik umroh maka kepuasan jamaah sebesar 8.026 2) Koefisien regresi variabel pelatihan (X) “b” 0,409 dengan nilai positif, bermakna bahwa setiap peningkatan atau kenaikan variabel pelatihan akan

menyebabkan kenaikan sebesar 0,409 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan atau kenaikan variabel pelatihan sebesar 1 satuan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan jamaah sebesar 0,409 satuan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 9 nilai R Square atau koefisien determinasi yang menunjukkan bagaimana model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai Koefisien Determinasi diperoleh sebesar 0,583 atau sebesar 58,3% hal ini berarti variasi dalam variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Pelatihan manasik (X) sebesar 41,7% dipengaruhi oleh variabel diluar yang diteliti.

Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis: pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh maka digunakan uji t untuk membuktikan signifikasinya. Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau Pelatihan (X) secara persial atau individual berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat atau Kepuasan Jamaah (Y). Diperoleh t hitung = 10,441 dan t tabel = 1,668 dengan nilai signifikan 0,00. Serta berdasarkan tabel 4.6 diperoleh koefisien regresi bertanda positif, bermakna bahwa pelatihan umroh berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan jamaah.

Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang menyatakan bahwa dengan pelatihan dapat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah di PT. Ya An Nahl Tour Kota Malang. B. Pembahasan Hasil Penelitian Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diketahui bahwa variabel bebas yaitu pelatihan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan jamaah (Y) di PT. Ya An Nahl Tour Kota Malang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan pelatihan dan kepuasan jamaah umroh PT. Ya An Nahl Tour Kota Malang Deskripsi Peserta yang menjadi pengaruh dalam pelatihan yang ditentukan oleh trainer, peserta, materi, fasilitas / media, dan metode. Dalam penelitian ini yang paling diapresiasi oleh responden yakni pada indikator peserta yaitu pada peserta umroh akan memiliki gambaran terhadap pelaksanaan ibadah umroh yang dimiliki jamaah. Namun pada kepuasan jamaah ditentukan oleh terpenuhi kebutuhan, minat membeli kembali, dan mereferensi. Namun pada penelitian ini yang paling diapresiasi oleh responden dalam kepuasan jamaah adalah mereferensi, yakni menyarankan kepada orang lain menggunakan tour and travel umroh yang telah digunakan.
2. Menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kepuasan jamaah umroh PT. Ya An Nahl Tour Kota Malang. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan yaitu trainer, peserta, materi, fasilitas /media, dan metode. Apabila suatu pelatihan menyediakan serta memenuhi 5 hal di atas maka pelatihan itu bisa memberikan peran yang sangat berpengaruh terhadap para jamaah, sehingga mereka bisa merasakan. Sebaliknya apabila faktor yang sudah disebutkan di atas tidak terpenuhi atau tidak lengkap maka konsumen akan memiliki pemikiran pendapat ataupun persepsi yang kurang baik terhadap pelaksanaan pelatihan tersebut. Dengan demikian baik atau buruknya pelatihan yang telah diberikan dapat bergantung pada kemampuan penyedia materi yang diberikan dalam memenuhi harapan serta kepuasan jamaah.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan serta analisis data yang sudah dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data, penulis menarik kesimpulan akan hasil penelitian seperti di bawah ini:

1. Pelatihan adalah proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan sebuah pekerjaan. Manfaat maupun fungsi dilaksanakannya manasik umroh adalah memberikan bantuan kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman serta pengetahuannya terkait aturan maupun tata cara dalam pelaksanaan ibadah umroh. Dalam pelatihan manasik peserta akan mendapatkan bimbingan secara langsung dari pelatih dengan mempraktekkan bersama kegiatankegiatan ibadah umroh. Melaksanakan manasik umrah harus dengan meneladani dan mempedomani manasik umrah. Indikator dari pelatihan meliputi trainer, peserta, materi pelatihan, fasilitas atau media, dan metode yang digunakan. Pengaruh pelatihan dapatditentukan oleh trainer, peserta, materi, fasilitas / media, dan metode. Namun pada hasil penelitian ini yang paling diapresiasi oleh responden kini pada indikator peserta yakni dengan dilakukan pelatihan peserta memiliki gambaran terhadap pelaksanaan ibadah umroh. Namun demikian, metode yang digunakan masih perlu ditingkatkan karenamemiliki rata-rata rendah dari indikator yang menyatakan bahwa pembimbing menyampaikan materi disertai pemeraganya
2. Kepuasan konsumen adalah pembahasan sangat penting bagi suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja pemasaran dalam perusahaan tour and travel. Apabila konsumen memiliki perasaan yang puas terhadap produk ataupun jasa yang sudah diberikan oleh perusahaan tertentu, maka hal tersebut akan memberikan peningkatan intensitas bagi konsumen untuk membeli ataupun menggunakan produknya kembali. Indikator kepuasan jamaah dapat diketahui melalui terpenuhi kebutuhan, minat membeli kembali, dan mereferensi. Pada hasil penelitian ini pada kepuasan jamaah dapat ditentukan pada terpenuhi kebutuhan, minat membeli kembali, dan mereferensi. Namun, yang paling diapresiasi oleh responden dalam kepuasan jamaah adalah dengan menyarankan kepada orang lain menggunakan tour

and travelumroh yang telah digunakan dan mendapatkan pengetahuan baru mengenai tata cara dan rukun ibadah umroh. Namun demikian, minat membeli kembali masih perlu ditingkatkan karena memiliki rata-rata rendah dari indikator jika umroh lagi akan memilih paket yang berbeda dari sebelumnya.

Saran dalam penelitian ini yaitu diharapkan Bagi petugas travel diharapkan dapat memperbaiki metode yang digunakan saat pelatihan dengan praktek / melibatkan peserta secara langsung dalam pelaksanaan pelatihannya. Dengan ini perlu lebih ditingkatkan untuk metode yang digunakan agar jamaah dapat memahami materi yang diberikan dan mendapatkan gambaran terhadap pelaksanaan ibadah umroh. Untuk fasilitas atau media seperti media sosial dapat dikembangkan lagi guna untuk berfokus pada niat serta do'a yang dapat membantu pelaksanaan ibadah umroh dengan pemberian fitur lain seperti penambahan animasi atau gambar berbentuk 3 dimensi sehingga jamaah dapat mempraktekkannya dengan lebih muda. Peneliti memiliki saran serta harapan besar terhadap peneliti selanjutnya yang memiliki keinginan, inisiatif, serta ketertarikan untuk mengkaji topik yang sama untuk memberikan tambahan variabel serta peneliti berharap hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan referensi maupun wawasan baru dalam penelitian di masa yang akan datang

DAFTAR RUJUKAN

- Anam, M. M. (2017). STRATEGI IKONIK WISATA UNTUK MEMPERKENALKAN KOTA MALANG SEBAGAI SALAH SATU DESTINASI WISATA RELIGI. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 2(2), 11. <https://doi.org/10.26905/jpp.v2i2.1488>
- Diana Safitri. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh. *Multazam : Jurnal manajemen Haji dan Umrah*.
- Djarwanto. (1994). Pokok - Pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi . Yogyakarta : Liberty.
- Eny Endah Pujiastuti, Hastho Joko Nur Utomo, Ayu Niar Tasyqila. (2022). Pengaruh Kualitas dan Memorable Tourism Experience Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Wisatawan Pada Kondisi Kembali Normal. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 7, No. 2, 2503-1406*.
- Fandy Tjiptono, P. (2012). Service management : mewujudkan layanan prima. Andi Offset., 373-386. Fiore, D. L.-F. (2013). Destination loyalty: Effects of wine tourists' experiences, memories, and satisfaction on intentions. *Tourism and Hospitality Research Vol. 13, No. 1, 47-62*.
- Handry Sudiarta Athar, Lalu Edy Herman Mulyono, Himawan Sutanto. (2020). Pengaruh Customer Experiences Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik: Peran Mediasi Halal Destination Image. *Jurnal ALTASIA, Vol. 2, No. 2, 107-116*.
- Hanna Rachmawati Febriyani, Abdul Yusuf. (2022). Pengaruh Memorable Tourism Experience dan Perceived Risk Terhadap. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Vol. 8, No. 14, 132-142*.
- Henry Simamora. (1997). Manajemen Sumber Daya Manusia. BPFE, 342.
- Holisah. (2014). Pengaruh Kualitas Bimbingan manasik Umrah Terhadap Kepuasan Jamaah Pada PT. Fajrul Ikhsan Wisata (ESQ Tours Travel) Pondok Pinang Jakarta Selatan . Pondok Pinang Jakarta Selatan : Skripsi, Repository, Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ilmu Dakwahii dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hyangmi Kim and Joseph S. Chen. (2018). The Memorable Travel Experience and Its Reminiscence Functions. *Journal of Travel Research Vol. 58, No. 4*
- Jailani, J., & Alkam, R. M. (2022). Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel Di Kecamatan Syiah Kuala. *Al-Idarah: Jurnal Manajemen dan Administrasi Islam, Vol. 3, No. 2, 75-84*.
- Jasella Handayani, Derriawan Derriawan, Tyahya Whisnu Hendratni. (2020). Pengaruh desain produk terhadap keputusan pembelian dan dampaknya pada kepuasan konsumen Shopping Goods. *Journal of Business and Banking Vol. 10, No. 1, 91-103*.
- Jundah Sulaiman, Holisah. (2015). Pengaruh Bimbingan Manasik Umroh Terhadap Kepuasan Jama'ah Pada Pt. Fajrul Ikhsan Wisata. Pondok Pinang Jakarta Selatan: Skripsi, Repository, UIN Syarif Hidayatullah.
- KIM et. al. (2012). Development of a Scale to Measure Memorable Tourism Experiences. *Journal of Travel Research. Vol 51 No. 1, 12-25*.

- Kim, J. (2017). The Impact of Memorable Tourism Experiences on Loyalty Behaviors: The Mediating Effects of Destination Image and Satisfaction. *Journal of Travel Research*, Vol. 56, No. 1, 30-40.
- Klara Noviantika Sandy, Edriana Pangestuti. (2017). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Minat Untuk Berkunjung Kembali (Revisit Intention). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 50, No. 6, 121-128.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen pemasaran Jilid 1*. . Jakarta: Erlangga, 128. Lestari, L. (2014). Tafsir Ayat-Ayat Perintah Haji dalam Konteks ke-Indonesiaan. *ESENSIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin*, Vol. 15, No. 1, 133-157.
- Sangadji dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Jakarta : Selemba, 181.
- Shun Ye, Wei Wei, Jun Wen, Tianyu Ying, Xiaoyuan Tan. (2020). Creating Memorable Experience in Rural Tourism: A Comparison between Domestic and Outbound Tourists. *Sage Journal* Vol 60, Issue 7,
- Siti Umaroh Rahayu, Stella Dewi Rita. (2022). Pelayanan Bimbingan manasik Haji Pada PT. Arminareka Perdana Balikpapan. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 60-73.
- Sotiriadis, M dan Dogan Gursoy. (2016). *The Handbook of Managing and Marketing Tourism Experience*. UK: Emerald Group Publishing Limited.