

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, *Tafsir Ibnu Katsir*, terj, M.Abdul Ghoffar E.M. Jakarta:Pusataka Imam Asy-Syafi'I,2008.
- Adriana, Dadi. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi Offset,2008.
- Al-Habsi, Muhammad Baqir. *Fiqih Praktis*. Bandung:Mizan,1999.
- Al-Jazairi, Abu Bakr Jabir. *Ensiklopedia Muslim*,terj. Fadhil Bahri. Bekasi:PT.Darul Falah,2009.
- A Steiner, George. dan John B.Miner. *Kebijakan Dan Strategi Manajemen*, terj.Ticoalu dan Agus Dharma,Ph.D.Indonesia:Erlangga,1997.
- Ash Shiddieqy ,Teungku Muhammad Hasbi. *Pedoman Haji*. Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 1999.
- Aziz, Abdul dan Kustini. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan,2007.
- David, Fred R. *Konsep Manajemen Strategi* . Jakarta: Salemba Empat,2012.
- Jazuli, Imam. *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Yogyakarta:Ar-Ruzz Media,2014.
- Kasmir. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005.
- Kementerian Agama RI.” Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah”.Jakarta,2011.
- L.Daft, Richard. *Era Baru Manajemen*,terj.Tita Maria Kanita. Jakarta:Salemba Empat,2010.
- L, Freedman. *Strategy* .Oxford: Oxford press University, 2015.
- M. Gage, Susan. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Yogyakarta, ARGO Publisher:2006.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Cet.Ke-4. Jakarta:Bumi Askara, 2000.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung: Remaja Rosdakrya, 2000.

- Paul,Justin.*Servicer Marketing*, New Delhi: Anand Book,2011.
- Prof.Dr.Jogiyanto. *Sistem Informasi Strategik*. Yogyakarta:ANDI,2005.
- Purnomo, Setiawan Hari dan Zulkieflimansyah. *Manajemen Strategi*. Jakarta:Lembaga Penerbitan FEUI, 2001.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Raya, Ahmad Thaib dan Siti Musdah Mulia. *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam*. Jakarta: prenada media,2003.
- Rochiati, Wiriaatmadja. *Metode Penelitian tindakan kelas*. Bandung:Remaja Rosdakarya 2005.
- Scheel, Henrik von and Mark von Rosing. *Importance of a Business Model*. Oxford: Oxford press University, 2015
- Supratikno, Hendrawan dkk. *Advanced Strategic Management*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama,2005.
- Syaukani, Imam. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan,2009.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI,2005.
- Vladimir, Kvint. *Strategic Management and Economics*. New York: Routledge, 2009.
- Wahyudi , Agustinus Sri. *Manajemen Strategik* , Cet ke-1. Jakarta:Binarupa Aksara,1996.
- W.Brown, Stephen. *Service Quality*, New York:Lexington Book,1991.

Sumber Internet:

- Dya. Waspada travel haji umroh abal-abal, (Online) tersedia di <https://kalsel.kemenag.go.id/cetak/506962/Ka-Kanwil-Waspada-Travel-Haji-Umrah-Abal-Abal>. Diakses tanggal 12 Desember 2018.

Estu, *Ratusan Jamaah Umrah ATM Tertahan di Jeddah*.(Online) tersedia di <https://www.jawapos.com/jpg-today/12/04/2018/astaghfirullah-ratusan-jamaah-umrah-atm-tertahan-di-jeddah>. Di akses tanggal 12 Desember 2018.

Maruli, *Pengertian, Fungsi Pembinaan Menurut Para Ahli*.(Online) tersedia di <http://xerma.blogspot.com/2014/05/pengertian-fungsi-pembinaan-menurut.html>. Diakses 20 Juni 2018.

Maudhody, Achmad. *Ini Tanggapan Kemenag Kalsel Soal Biaya Tambahan pada Visa Umrah*, (Online) tersedia di <http://banjarmasin.tribunnews.com/2017/10/17/ini-tanggapan-kemenag-kalsel-soal-biaya-tambahan-pada-visa-umrah>. Diakses tanggal 30 September 2018.

Mayasanto, Ade. *Diduga jebakan First travel gaet jamaah umroh begini*.(Online)tersedia di <http://www.tribunnews.com/nasional/2018/04/16/diduga-jebakan-first-travel-gaet-calon-jamaah-umroh-begini-faktanya>.Diakses tanggal 12 Desember 2018.