

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Press, 2015.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Basrowi dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Chinunda, Emmanuel Danstan. *Customer Service, The Kingpin Of Business Success In Africa*. United states of America: Xlibris LLC, 2013.
- Depag. *Karu dan Karom*. Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraa Haji, 2008.
- Fatihudin, Didin & Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2019.
- Grigoroudis, Evangelos and Yannis Siskos. *INTERNATIONAL SERIES IN OPERATIONS RESEARCH AND MANAGEMENT SCIENCE, Customer Satisfaction Evaluation Methods For Measuring And Implementing Service Quality*. New York Dordrecht Heidelberg London: Springer, 2010.
- Hafidudin, Didin, dan Hendri Tanjung. *Manajemen Syari'ah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Hemon, Peter and John R. Whitman. *Delivering Satisfaction and Service Quality A Customer-Based Approach For Libraries*. Chicago and London: American Library Association, 2001).
- Hills, Farmington and Cambridge. *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. Washington, D.C: National Academy Press, 1999.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia, 2002.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- \_\_\_\_\_. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers, 2006.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *ALQURAN AL-KARIM DAN TERJEMAHNYA*. Jakarta: Halim Publishing & Distributing, 2013.

- Lovelock, Christopher H. Dan Lauren K. Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks, 2005.
- Manul, Kang. *Cara Cepat, Tepat, dan Hemat Pergi Umroh*. Bandung, 2005.
- Muhaimin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2001.
- Mutiawati, Cut dkk. *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2019.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 20014.
- Sarwat, Ahmad. *Ensiklopedia Fiqih Indonesia 6: Haji dan Umrah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sulistyo-Basuki. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya sastra, 2006
- Syakib, Ahmad. *Why Not Remaja jadi Da'i?*. Bandung: Publishing House, 2005.
- Syaukani (Ed), Imam. *MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI INDONESIA*. Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.
- Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: TERAS, 2009.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 2001.
- Ukens, Lorraine L. *Training, Tools, Tips, & Techniques 101 Ways To Improve Customer Service*. San Fancisco: Pfeffer, 2007.
- Widyani, Rr. Retno dan Mansyur Pribadi. *Panduan Haji dan Umrah*. Cirebon: Swagati Press, 2010.