

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 97

Alawiy, Ahmad. *Umrah: Panduan Ibadah Umrah Praktis Lahir Batin*. Sidoarjo: Genta Group Production, 2020

Amirullah. *Pengantar Manajemen: Fungsi Proses Pengendalian*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.

Athoillah, Anton. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia, 2010.

Aqilla, Umi. *Panduan Praktis Haji dan Umrah*. Jakarta: Al-Maghfiroh.

Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Daft, Richard L. *The Leadership Experience*. Clifton Park: Cengage Learning, 2015.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.

Delener, N. *Service Science Research, Strategy and Innovation: Dynamic Knowledge Management Methods*. Usa: Business Science Reference, 2012.

Dimiyati, Jombi. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Emzir. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2012.

Firmansyah, M. Anang. *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

- Firmansyah, M. Anang dan Budi W. Mahardika. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepulish, 2018.
- Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2017.
- Hamali, Arif Yusuf dan Eka Sari Budihastuti. *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.
- Herujito, Yayat M. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bogor: Grasindo, 2001.
- Jones, Gareth R. dan Jennifer M. George. *Essentials Of Contemporary Management*. Usa: McGraw-Hill, 2007.
- Masdar, Sjahrazad, Sulikah Asmorowati, dan Jusuf Irianto. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press, 2009.
- Moenir, A. S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Morissan. *Manajemen Media Penyiaran Strategi Mengelola Radio dan Televisi*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2016.
- Munawar, Said Agil Husin Al dan Abdul Halim. *Fikih Haji: Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*. Jakarta: Ciputat Press, 2003.
- Munir, Muhammad dan Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Prenada Media, 2006.
- Panjaitan, Roymon. *Manajemen Pemasaran*. Semarang: Penerbit Sukarno Pressindo, 2018.

- Robbins, Stephen P., Mary Coulter, dan David A. Decenzo. *Fundamentals Of Management-Management Myths Debunked!* United Kingdom: Pearson Education Limited, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Umar, Husein. *Business An Intoduction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Wahid, Ha Yani. *Haji dan Umrah: Manasik Hingga Manafi'*. PT Argajasa Provista, 1997.
- Wijaya, Hengki. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar, Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018.
- Zen, Hamdy M. *Jangan Protes Pada Proses: Renungan-Renungan Inspiratif Tentang Kehidupan*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Agustina, Wulandari. "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung" Skripsi diterbitkan, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018.
- Haras. "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspirasi Indonesia" Skripsi diterbitkan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makasar 2017.
- Dzul Kifli, "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel" (Fakultas Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta 2010.
- Asy-Syari'ah. "Perlindungan Hukum Jemaah Umrah Dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah" Vol. 20 No.1 2018.
- Nurhadi, "konsep pelayanan perspektif ekonomi syariah" Vol. 2 No. 2 2018.

Ronita Uli Sari Sianipar. “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relation* Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal SKA Pekanbaru,” *Jom Fisip* Vol. 5 No. 1 2018.

Wawancara dengan Ustadz Muhammad Irhami Lc., Direktur Utama PT. Ma’ali Wisata, 27 Oktober 2020.

Wawancara dengan Nor Izzatil Hasanah, S.Pd.I., Divisi Pemasaran PT. Ma’ali Wisata, 13 Januari 2021.

Wawancara dengan Dahlia, S.Pd.I., Manajer Operasional PT. Ma’ali Wisata, 13 November 2020.

Wawancara dengan H. Mohammad Tayib Hasan Basri Handling PT. Ma’ali Wisata, 13 November 2020.

Wawancara dengan Ibu Norsaidah, jemaah umrah PT. Ma’ali Wisata, 5 Januari 2021.

Wawancara dengan Ahmad Sauki Jamal, Jemaah Umrah PT. Ma’ali Wisata, 12 Januari 2021.

<https://simpu.kemenag.go.id/home/regulasi> Diakses tanggal 01 Agustus 2020.