

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Abdul dan Kustini. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2007.
- Abidin, Zaenal. *Pelayanan Keagamaan Masyarakat di Daerah Perbatasan Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2015.
- Abidin, Zaenal. *Fiqh Ibadah*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2020.
- A. M Dadang, *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Etor Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Biak Numfor*. Pasuruan: CV. Qiara Media, 2020.
- Bahaqi, Hans *et al.* *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: PT. IPB Press. 2011.
- Bugin, Muhammad Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup. 2005.
- Cheng, Boon-Liat dan Md. Zabid Abdul Rashid, "Service Quality and Corporate Meditiation Effects Picture of the Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Malaysian Hotel Industry", *Gajdah Mada Internasional Journal Business* 15 no. 2 (2013): 99-112.
- Darsono, Licen Indahwati dan C. Marlina Junaedi, "An Examination of Perceived quality, Satisfactions, and Loyalty Relationship: Applicability of Comparative and Noncomparative Evaluation", *Journal of Business* 8, no. 3 (2006): 323-342.
- Dharma, Agus. *Organisasi*. Jakarta: PT. Erlangga, 1985.
- Dharmmesta, Swastha Basu, "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Pnduan Bagi Peneliti," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14 No.3. (1999), h. 71-88.
- Dwiyanto, Agus Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.

- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani dan Agung Suwandar, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa, Jurnal. Malang: Universitas Merdeka Malang, 2016.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Husein, Umar. *Research Methods Infinance and Banking*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2000.
- Hardiansyah. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi* Yogyakarta: Gava Media. 2015.
- Huda, Nurul *et.al Zakat Perspektif Mikro-Makro: Pendekatan Riset*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Hugiono dan Poerwanta, Pengantar Ilmu Sejarah. Jakarta: PT. Bina Aksara, 2020.
- Jarwanto <http://digilib.uinsby.ac.id/9289/6/bab%202.pdf> diakses 21 Maret 2020.
- <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6118/5/BAB%20II.pdf> diakses 21 Maret 2020.
- Hidayat Anwar <https://www.statistikian.com/2016/11/analisis-multivariat.html> diakses 14 Juni 2020.
- <https://www.rumusstatistik.com/2019/02/mengapa-harusdilakukanujinormalitas.html> diakses 14 Juni 2020.
- Irawan, Handi *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia, 2009,
- Jonathan, Sarwono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, cet, ke-1. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Kementerian Agama R.I, Al-Qur'an dan Terjemahannya. Jakarta: Pusat Sinergi Indonesia, 2012.
- Koeswinarno. *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jemaah Haji*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI, 2014.
- Lopiyodi dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2006.

- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2001.
- Nasution, S. *Metode Research* (Penelitian Ilmiah), cet, ke-13. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Nasution Ditto Aditia Darma dan Mika Debora Br. Barus. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan pada Pemerintah Kota Tanjung Balai dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating*. Ponorogo: Penerbit Uwais Inspirasi Indonesia. 2019.
- Omar, Nor Asiah, Rosidah Musa, dan Muhammad Azri Nazri, "Program Perceived Value And Program Satisfaction Influences On Store Loyalty: Insights from Retail Loyalty Program," *Gadjah Mada Internasional journal of Business*, no. 3 (2007): 345-368.
- Republik Indonesia, "Undang-Undang R.I. No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah," Jakarta, 2019.
- Republik Indonesia, " Undang-Undang R.I. No. 32 Tahun 2004 tentang Kebijakan Publik pada Pemerintahan Daerah," Jakarta: 2004.
- Republik Indonesia, "Undang-Undang R.I. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," Jakarta: 2009.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Raharjo, Sahid. <https://www.spssindonesia.com/2018/02/cara-menghitung-se-sr-regresi-berganda.html> diakses pada tanggal 21 Juni 2018.
- Sazuli, Imam. *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Sibarani, Hendra Jonathan, Serly dan Jesly Florencia, "The Influence of Service Quality, Marketing Strategi and Consumer Trust on Construction Service User Decisions at PT. Karya Harmoni Oasis," *Journal Mantik* 4, no. 4 (2019): 2642-2647.
- Sinambela, Litjam Pontak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2011.
- Situmegang, Rosinta Romauli, Eric Halim dan Stefanny, "Influence on Price, Quality of Service and Distribution on Palm Oil Crude Prurchase Decisions at PT

- Bangun Sempurna Lestari Medan,” *journal Mantik* 4, no. 2 (2019): h. 1446-1451.
- Syaukani, imam. *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: puslitbang kehidupan keagamaan badan litbang dan diklat kementerian agama RI, 2009.
- Suharyadi dan Puswanto. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, cet. Ke-5 Bandung: Aalfabeta, 2005.
- Sukayat, Tata. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosis Rekadama Media. 2006.
- Sujarweni, V Wiranta. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKA BARUPRESS, 2014.
- Sudiasmo, Hartami Fandi *Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Santosa, Budi Purbawo dan Muliawan Hamdani, *Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Penerbit Erlangga: 2017.
- Sutopo, Yeri dan Achmad Slamet, *Statistik Inferensial*. Penerbit Andi: Yogyakarta, 2017.
- Santoso, Singgih. *SPSS: Mengelola Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 1999.
- Sunyoto, Danang. *Metodologi Penelitian Ekonomi: Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*. Yogyakarta: CAPS, 2011.
- Thamrin, Abdullah dan Tantri Francis. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Tasmara. *Membudidayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani. 2002.
- Utami, Indah Wahyu. *Perilaku Konsumen Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian*. Surakarta: CV. Pustaka Bengawan. 2017
- Wibowo. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.