

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana, 2015.
- Badrudin. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Badan Penjaminan Mutu Universitas. *Pedoman Pembuatan Standar Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Universitas Al Azhar Indonesia, 2019.
- Chandra Ajita et al., “Reward Management Practices And Its Impact On Employees Motivation: An Evidence From Some Service Organizations In Lucknow”. *International Journal Of Research In Computer Application and Management*. Vol.8 No. 3 (2018): 1-6.
- Chairudin, Moehhamad., Kristina Setyowati, and Didik G. Suharto. “High Performance is Not Always Directly Proportional to Service Quality: A Case of One-Stop Service of Sragen”. *International Journal of Administrative Science and Organization*. Vol. 24. No. 2 (2017): 78-90.
- Dalinar. “Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji”. *E-Journal Universitas Islam Negeri Raden Fatah*.1-20.
- Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Direktorat Penyelenggara Haji dan Umrah. *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2020.
- Djafri, Novianty,. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.
- Firmansyah, Anang M., dan Budi W. Mahardhika. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Fitzsimmons, James A., and Fitzsimmons Mona J. *Service Management Operations, Strategy, Information Technology*. New York: MC Graw-Hill Irwin, 2011.
- Hafidhah, Farah,. 2019. *Manajemen Pelayanan Halal Tour Pada Calon Jamaah Haji dan Umroh di PT Ebad Wisata*. Skripsi. Surabaya: UIN Sunan Ampel.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Prajagafindo Persada, 2017.

- Hamid, Muhammad,. *Rahasian & Keutamaan Ibadah Haji*. Jakarta: ORYZA, 2010.
- PT. Noor Thoibah Tour and Travel. *Hak dan Kewajiban Karyawan Noor Thoibah Tour and Travel*. 2019.
- Irmayani. 2019. “Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)”. *Jurnal Kajian Manajemn Dakwah (JKMD)*. Vol. 1 No. 1 (2019): 81-100.
- Jazuli, Ahmad,. 2019. *Studi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Mastour Semarang*. Skripsi. Semarang: UIN Walisongo.
- JOB Desk Karyawan. No. 010/SKD-JD/11/2019. Surah Keputusan Direktur PT. Noor Thoibah.
- Johnston, Robert,. and Graham Clark. *Service Operations Management Improving Service Delivery*. Englend: British Library Cataloguing, 2005.
- Johari, dan Johar Arifin. *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Istana Publishing, 2019.
- Jubaidah, Siti,. 2021. *Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma’ali Wisata 2021 M/1441 H*. Skripsi. Banjarmasin: UIN Antasari Banjarmasin.
- Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. *Standard Operational Prosedure (SOP) Permohonan Rekomendasi Izin Penyelenggara Ibadah Umrah Pada Kanwil Kemenag Prov. Kalsel*.
- Kim Langfield Smith. “Management Control Systems And Strategy: A Critical Review”. *Journal Accounting, Organizations and Society*. Vol. 22 No. 2: 207-232.
- Krisnandi, Herry,. Suryono Efendi, dan Edi Sugiono. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: LPU-UNAS, 2019.
- Khalid, Amru,. *Nikmatnya Ibadah Haji*. Jakarta: Himmah, 2008.
- Malmi, Teemu,. and David A. Brown.. “Management control systems as a package— Opportunities, challenges and research directions”. *Journal Management Accounting Research*. Vol. 19 (2008): 287-300.
- Manullang, M,. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015.

- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015.
- Munir, M., dan Wahyu Ilaihi. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana , 2006.
- Mursyidah, Lailu., dan Ilmi Usrotin Choiriyah. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur: UMSIDA Press, 2020.
- Mulyadi, Mohammad,. “Riset Desain Dalam Metodologi Penelitian”. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*. Vol.16 Vol. (2012): 71-80.
- Noorthoibah.co.id. Noor Thoibah Tour and Travel Melayani Setulus Hati. [diakses pada 5 September 2022]. <https://noorthoibah.co.id/>
- Putra, Nusa,. *Metode Penelitian Kualitatif Manajemen*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2013.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Rohman. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: CV. Cita Intrans Selaras, 2017.  
Savitri Rhaisa, Akhmad Samhudi, dan Teguh Wicaksono. “Analisi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen DI Travel PT. Noor Thoibah Kota Banjarbaru”. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan MAB* .1- 6.
- Semil, Nurmah,. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Indonesia*. Depok: Prenadamedia Group, 2018.
- Setiawan, Wawan,. dan Ani Oktarini Sari. “Sistem Informasi Pelayanan Ibadah Umrah”. *Jurnal Infortech*. Vol. 2 No.1 (2020): 81-60.
- Standar Operasional Prosedure (SOP). No. 009/SKD-JD/X1/2019. Surat Keputusan Direktur PT. Noor Thoibah
- Suminar, Ratna,. dan Mia Apriliawati. 2017. “Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon”. *Jurnal Sekretari*. Vol. 4 No. 1 (2017): 1-25.
- Sugono Dendy et al., *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia, 2008.
- Sulastris, Lilis,. *Manajemen Sebuah Pengantar*. Bandung: La Goods Publishing, 2012.

Terry, R. George,. dan L.W.Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Paragonatama Jaya, 2019.

Zakariyya, Muhammad. *Haji Bagi Para Kekasih Allah (menjadi haji mabrur)*. Yogyakarta: PT. Buku Kita, 2008.