

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Emsoe. *Hadji Tempo Doeloe*. Diedit oleh Dhani. 1 ed. Bandung: MCM Publishing, 2016.
- Agama, Kementerian. “Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.” Last modified 2020. <https://kalteng.kemenag.go.id>.
- Agustina, Nani. “Evaluasi Penggunaan Sistem ERP Dengan Metode PIECES Framework.” *Jurnal Informatika* 5, no. 2 (2018): 280–281.
- Ali Mubarak, M, dan Ulya Fuhaidah. “Manajemen Pengelolaan Dana Haji Republik Indonesia.” *Itizam Journal Of Shariah Economic Research* 2, no. 2 (2018): 68.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002.
- Asbar, Yuli, dan Mochamad Ari Saptari. “Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES.” *Jurnal Visioner & Strategis* 6, no. 2 (2017): 39–41.
- Caidi, Nadia. “Pilgrimage Hajj.” *The International Journal of Information, Diversity, and Inclusion (IJIDI)* 3, no. 1 (2019): 45.
- Dindi, Emrah. “The Dialectic Relation Between Jahiliyyah Arabic Hajj Rituals and the Qur’anic Rituals.” *Cumhuriyet Theology Journal* 21, no. 1 (2017): 586–588.
- Efendi Panjaitan, Januar, dan Ai Lili Yulianti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.” *DaReMa Jurnal Manajemen* 11, no. 2 (2016): 266.
- Hakim, Lukman. *Catatan Petugas Haji Kloter 2019*. Diedit oleh Moh Nasrudin. Pekalongan, Jawa Timur: Nasya Expanding Management, 2019.
- Hartono, Jogiyanto. *Teknik Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta:

Penerbit ANDI, 2018.

Ibrahim. *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Ika Susanti, Nawal, Nurul Inayah, dan Nonik Hidayah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah KBIH Darussalam.” *Proceedings of International Conference On Islam Education Management and Sharia Economics 2*, no. 1 (2021): 288.

Indrawati, Poetri Belluano Lestari Lokapitasari, Harlinda, Fatima A.R Tuasamu, dan Dirgahayu Lantara. “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework.” *ILKOM Jurnal Ilmiah 11*, no. 2 (2019): 120–121.

Kartono, Ahmad. *Manajemen Operasional Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. Jakarta: Pustaka Cendekia Muda, 2017.

Khatibah, Nawir Yuslem, dan Abdullah. “Prophet Muhammad’s Rhetoric.” *International Journal on Language, Research and Education Studies 2*, no. 2 (2018): 281–291. <http://jurnal.uinsu.ac.id>.

Krishna Pondichery, Swetha. “Customer Satisfaction.” *International Journal of Innovation and Scientific Research 4*, no. 1 (2014): 10.

Maisurih. “Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Pada Asrama Haji Embarkasi DKI Jakarta Pondok Gede Tahun 2014.” Skripsi tidak diterbitkan, Skripsi S1 Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Jakarta, 2014, 2014.

Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.

Munandar, Arif. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Media Sians Indonesia, 2022.

Mustanir, Ahmad. *Pelayanan Publik*. Pasuruan, Jawa Timur: Penerbit Qiara Media bersama Basya Media, 2022.

- Noor, Muhammad. "Haji dan Umrah." *Jurnal Humaniora dan Teknologi* 4, no. 1 (2018): 39–42.
- Othman, Bestoon, Amran Harun, Wirya Rashid, dan Raman Ali. "The impact of Umrah service quality on customer satisfaction towards Umrah travel agents in Malaysia." *Management Science Letters* (2019): 1763.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Antasari Press, 2011.
- Ramadhan, Muhammad. *Metode Penelitian*. Diedit oleh Aidil Amin Effendy. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Rezky Pahlawan, Muhamad. "Pelayan Publik Yang Baik Demi Mewujudkan Suatu Penyelenggaraan Yang Baik (Good Government) Dalam Sistem Ketatanegaraan." *Jurnal Surya Kencana Dua* 6, no. 2 (2019): 962.
- Sambodo Rio Sasongko. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 1 (2021): 104–114.
- Sarwat, Ahmad. *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*. Diedit oleh Fatih. Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Publishing, 2019.
- Suardi Wekke, Ismail. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gawe Buku, 2019.
- Sugeng Riyadi. "Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017." Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo Semarang, 2017.
- Usman, Hendri. "Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.
- Wildayanti, Resti, Dindin Solahudin, dan Arif Rahman. "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." *Anida (Aktualisasi Nuansa*

Ilmu Dakwah) 17, no. 2 (2017): 1–19.

Zainal Arifin, M. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kot Palangkaraya.” *Jurnal Al-Qardh* V, no. 2 (2017): 118.

Zuanda, Sari. “Pelayanan PT. Pandi Kencana Murni Tour Pekanbaru dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji.” Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.

“335 Jamaah Calon Haji Kapuas Menuju Tanah Suci.” *Kabupaten Kapuas, Diskominfo*. Last modified 2018. Diakses Juli 5, 2022. <https://mmc.kalteng.go.id>.

“5 Negara dengan Kuota Haji Terbanyak di Seluruh Dunia.” *CNN Indonesia.com*.

“Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kapuas Sangat Tinggi.” *Kabupaten Kapuas KanKemenag*. Last modified 2020. Diakses Juni 28, 2022. <https://kalteng.kemenag.go.id>.