

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya Saputra, *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif* PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024. Ahmad, Muhammad Fachrurrazy, Sawitri Yuli Hartati S, dkk. *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Aliyah. *Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Dimakassar*. Jurnal: Universitas Hasanuddin, Makassar, , 46 2012.
- Biben, Rizaldi Ahmad. “*Pelayanan haji furoda di travel Jannah Firdaus.*” Other, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2024. https://doi.org/10/8/8_Daftar%20Pustaka.pdf.
- Chaer, Abdul. *Sintaksis Bahasa Indonesia: Pendekatan Proses*. Jakarta: Rineka Cipta, 2015.
- Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012.
- Faustyna. *Metode Penelitian Qualitatif Komunikasi Teori dan Praktek*. Umsu press, 2023.
- Grönroos, Christian. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Wiley, 2000.
- Handayani, Luh Titi. *Buku Ajar Implementasi Teknik Analisis Data Kuantitatif (Penelitian Kesehatan)*. PT.Scifintech Andrew Wijaya, t.t.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitoma Press, 2019.
- Jumali, Endang, Prayogo P. Harto, Edy Suprpto, dan Hendro Wibowo. *Ekosistem Haji*. PT. RajaGrafindo Persada - Rajawali Pers, 2023.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan ke-3. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010.
- Maulana, Refa, Bani Rizki Arsyad Ahlibaet, Ade Putri, dan Abdul Hafiz. “Perbedaan Haji Furoda, Haji ONH Plus, dan Haji Reguler.” *Rayah Al-*

Islam 8, no. 3 (Agustus 2024): 1048–1049.

Miles, Matthew B., A. M. Huberman, dan Johnny Saldaña. *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. Third edition. SAGE Publications, Inc, 2014.

M.Pd, Imam Gunawan, S. Pd. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Bumi Aksara, 2022.

Muh. Fitrah, dan Luthfiyah. *Metode Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi : CV Jejak 2017, Hal 36.

Oliver, Richard L. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill, 1997.

Qorina Nahdiyana. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut - IDR UIN Antasari Banjarmasin.” 2022. <https://idr.uin-antasari.ac.id/21755/>.

Ratna Sum dan Mia April. “Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon.” 2017.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Saleh, A. Chunaini. *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama*. Pustaka Alvabet, 2008.

Saputra Adiwijaya dkk., *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024)*, 134. t.t.

Semiawan, Prof Dr Conny R. *Metode Penelitian Kualitatif*. Grasindo, t.t.

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Public Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.

Sofi, Muhammad. *Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada KbiH Sunan Kalijaga Way Jepara Dalam Memberikan Kepuasan Jamaah*. 2022.

Susatyo Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), h.13. t.t.

Syahria, Zaimatus. *pengembangan motorik halus anak usia 4-5 tahun*. Sumanto Al Qurtuby, t.t.

Umar Husein, *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, (Jakarta: Raja Grafindo,

2010).

Van der Loo, Mark P. J., dan Edwin de Jonge. "Data Validation Infrastructure for R." *Journal of Statistical Software* 97, no. 10 (March 2021): 1–36.

Wahyudin Yuyu, Hendra Testru, Mawardi Abdullah, " *Analisis Program Undangan Khodim Al-Haromain Al-Syarifain Mengenai Pelaksanaan Ibadah Haji Dan Umrah*", Al Ashriyyah [Http://Jurnal.Nuruliman.Or.Id/Index.Php/Alashriyyah](http://Jurnal.Nuruliman.Or.Id/Index.Php/Alashriyyah), Vol. 10 (No. 01), Mei 2024. Hal. 128.

Yustina Sri Hartini dkk., *Prosiding Seminar Nasional Sanata Dharma Berbagi "Pengembangan, Penerapan Dan Pendidikan 'Sains Dan Teknologi' Pasca Pandemi"* (Sanata Dharma University Press, 2022), 330. t.t.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster, 1990.