

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiya, Silmi, “Tafsir Ayat Haji dalam Surat Ali Imran Ayat 97,” 2018 <<https://bincangsyariah.com/kalam/tafsir-ayat-haji-dalam-surat-ali-imran-ayat-97/>>
- Aqillah, Umi. *Panduan Praktis Haji dan Umrah* .Jakarta: Al-Maghfiroh. 2013.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian* .Jakarta: PT. Rineka Cipta. 1995.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian* .Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.
- Cheng, Boon-Liat, dan Md. Zabir Abdul Rashid. “Service Quality and Corporate Mediation Effects Picture of the Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Malaysia Hotel Industry.” *Gadjah Mada International Journal Business*. 15.2 (2013).
- Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik* .Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2017.
- Fadhli, Muhammad Nur. *Ibadah Haji dan Umrah* .Klaten: PT Cempaka Putih. 2003.
- Farazmand, Ali. *Administrative reform has been one of the most recurrent activities of government the world over* .United States of America: Greenwood. 2002.
- Hafid, Abdul. “Haji Service Management at the Department of Religious Affairs in Gowa Regency.” *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 7.3 (2016).
- Husin, Said Agil, dan Abdul. *Fiqih Haji* .Jakarta: Ciputat Press. 2003.
- Ibrahim. *Metode Penelitian Kualitatif* .Bandung: IKAPI. 2015.
- Syaukani, Imam. *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia* .Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2009.
- Iqbal, Mohammad. *Pelayanan yang Memuaskan* .Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2004.
- Kamsir. *Etika Customer Service* .Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005.
- Karyoto. *Dasar-dasar Manajemen* .Yogyakarta: CV Andi Offset. 2016.
- Khan, Shahid N. “Qualitative Research Method: Grounded Theory.” *International Journal of Business and Management*. 9.11 (2014). 225

<<https://doi.org/10.5539/ijbm.v9n11p224>>.

- Kisner, Mirit, dan Eran Vigoda-Gadot. "The Provenance of Public Management and its Future: is Public Management Here to Stay." *International Journal of Public Sector Management*. 2017.
- Kustini, Abdul Aziz. *Ibadah Haji*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2017.
- Laksana, Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2016.
- M. Herujito, Yayat. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Grasindo. 2001.
- M. Munir, Wahyu Ilahi. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana. 2009.
- Maskudi, Beddy Iriawan. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada. 2018.
- Meleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya. 2007.
- Mile, Kasmad. "Hajj Service Management to Increase Pilgrim Satisfaction from Gorontalo." *Public Policy and Administration Research*. 9.6 (2019).
- Mindarti, Lely Indah. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: UB Press. 2016.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2015.
- Mulyono. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2017.
- Republik Indonesia. "Undang-Undang R.I. Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah". Jakarta. 2019.
- Rokhmad, Ali. *Problematika Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Kasus di Dalam Negeri dan di Arab Saudi)*. Jakarta: Kemenag RI Dirjen PHU. 2015.
- Satori, Djam'an, dan Aan Komariah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Semil, Nurman. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group. 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2016.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- Suhaili, Solihin As. *Haji & Umrah*. Bumi Pamulang: Cahaya Ilmu. 2019.
- Suherman, Eman. *Manajemen Masjid*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Syaukani, Imam. *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI. 2011.
- Terry, George R. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. 1993.
- Wahyuni, Hana Catur, Wiwik Sulistiyowati, dan Muhammad Khamim. *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2015.