

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Surya Bharmawan, Naufal Hanif. *Manajemen Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia, 2003.
- Dahlan, Abdul Aziz. *Ensiklopedia Hukum Islam*, n.d.
- Departemen Pendidikan dan Budaya. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Eric, Amadi. *Introduction to Educational Administration; A Module*. Nigeria: Harey Publications, 2008.
- Hamka. *Pelajaran Agama Islam*. I. Jakarta: Bulan Bintang, 1992.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan 1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- Imam Abi Husain Muslim al Hajjaj. *Shahih Muslim Juz 3*. Indonesia: Maktabah Dahlan, n.d.
- Kementerian Agama. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Penyempurn. Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019.
- . *Kiat-Kiat Melestarikan Haji Mabruur*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2018.
- Kementerian Agama RI. *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umroh, 2010.
- Lutfiana, Fitri. “Evaluasi Pelayanan Administrasi Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat Tahun 2017.” UIN Syarif Hidayatullah, 2018.
- M. Nahar Nahrawi et.al. *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*. Departemen Agama RI, 2009.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Muhammad, Sheikh Omar Bakri. *The Way to Perform Al-Hajj & Umrah*. Al-Muhajiroun, n.d.
- N. Ramya, A Kowsalya, K. Dharanipriya. “Service Quality And Its Dimensions.” *Research and Development* 4, no. 2 (2019).
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2007.

- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2021. *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Regular*, n.d.
- Rahmadi. *Pengantar Metode Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Rahman, Mariati. *Ilmu Administrasi*. 1st ed. Makassar: CV Sah Media, 2017.
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Rao, K. Rama Mohana. *Services Marketing*. 3rd ed. India: Dorling Kindersley, 2009.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif." *Alhadharah* 17, no. 33 (n.d.).
- Sarosa, Samiaji. *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar*. Jakarta: Permata Putri Media, 2017.
- Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sutopo, Adi Suryanto. *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan Dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006.
- Syarifah, Nur Laila. "Manajemen Pelayanan Administrasi Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati Tahun 2016." UIN Sunan Kalijaga, 2017.
- Tambunan, Rudi M. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedur (SOP)*. Jakarta: Maeistas Publishing, 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2017.
- Ullah, Qazi Fazl. *Haji And Umrah According to All Four Schools of Jurisprudence*. Los Angeles: Hund Publishing, 2015.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019. *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah*, 2019.
- Yusni, Muhammmad Ali. "Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 3, no. 1 (2015).