

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, Mahdi. *Panduan Penelitian Praktis Untuk Menyusun Skripsi, Tesis Dan Disertasi*. Cet I. Bandung: ALFABETA, 2014.
- Adya, Barata Atep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Afriani, Syaiful Bahri & Abdul Mutaleb, ‘Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara Dalam Melaksanakan Sistem Informasi Dan Komputer
- Al-Jaziri, Abd ar-Rahman. *Kitab Al-Fiqh Ala Mazahib Al-Arba’ah*. Kairo: Daarul al-fikr, n.d.
- Anam Syaiful, Nashihin Husna, Akbar Taufik dkk. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Eksperimen, Dan R&D*. Edited by Anam Syaiful. PT Global Eksekutif Teknologi, 2023.
- “Arsip Dokemen Profil Kementerian Agama Kota Banjarmasin,” n.d.
- Cambridge, Hills Farmington and. *A Handbook For Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. Washington, D.C.: National Academy Press, 1999.
- Cornelius., Dandy, ‘Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran’, *Agora*, 5 (2017)
- DF, Fajar Nuraini. *Teknik Analisis SWOT*. Yogyakarta: Quadrant, 2016.
- “Direktorat Jendral Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia,” n.d. <http://haji.kemenag.go.id>.
- Dr. Irfan Noor, M.Hum, Prof. Raihani, M.Ed., Ph.D., Muhammad Iqbal, M.Hum. *Urang Banjar Naik Haji*. Banjarmasin: ANTASARI PRESS, 2019. <https://news.detik.com/kolom/d-4157944/urang-banjar-naik-haji>.
- Fahri, Muhammad. “Ka.Kanwil: Indeks Kepuasan Yang Terus Meningkatkan Tantangan Bagi Petugas Haji.” [hajikalsel.kemenag.go.id](http://hajikalsel.kemenag.go.id), 2022.
- Fahham, Ashamd Muchaddam, ‘Hajj: Problems And Its Solutions’, 20 (2015), 202–3
- Fajar Nur’aini DF, *Teknik Analisis Swot* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020)
- Fatoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Fithria, Aisyah Adinda. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji PT. Madani Bina

- Bersama, Kecamatan Tebet, Kota Jakarta Selatan.” Universitas Syarif Hidayatullah, 2019.
- Fitri Rahmada Muhammad dkk, *Pelayanan Publik* (Yayasan Kita Menulis, 2010)
- Freddy, Rangkuti. *Analisis SWOT: Teknik Membedakan Kasus Bisnis (Cara Perhitungan, Bobot, Rating, Dan OCAI)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Hakim, H Lukmanul, and A Latar Belakang Penelitian, ‘Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji ( Kbih ) Annihayah Karawang’, 2.1 (2017), 29–41
- Hariyah, ‘Kebijakan Informasi Pada Kementerian Agama Republik Indonesia’, *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, 25 (2018), 28
- Herman, Murdiansyah, Desy Rahmita, Universitas Islam, Kalimantan Muhammad, and Arsyad Al. “KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH” 3, no. 1 (2018): 1–8.
- Iskandar. *Metode Penelitian Dakwah*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media, 2022.
- J, Moleong Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Japeri, Jarab. *Manajemen Haji Umrah Dan Wisata Keagamaan*. Mafy Media Literasi Indonesia, 2023.
- Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)’, *Jurnal HUMANIS*, 107
- Kristiana Widiawati dan Nada Miliniati, ‘Implementasi Bauran Strategi Pemasaran Produk Meat Berdasarkan Analisis Swot Pada PT Dua Putra Perkasa Pertama’, *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*, 1 (2022), 19–20
- Kusumawhardani, Kartika Indah. “Pendaftaran Haji Makin Mudah Lewat Aplikasi Haji Pintar,” 2022. <https://depok.inews.id/read/55997/pendaftaran-haji-makin-mudah-lewat-aplikasi-hajipintar-berikut-cara-mendaftarnya>.
- Lupiyoadi Rambat, A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Mardhiatin, Rohama Nisa. “Importance Performance Analysis Jemaah Haji Kementerian Agama Kota Banjarmasin.” *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 18 (2019).
- Moloebg, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 2012)
- Mukarom Zaenal, laksana wijaya muhibudin. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edited by Saebani Beni Ahmad. CV. Pustaka Setia, 2015.

- Muspiha. *Platform Digital : Harga, Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan*. Rena Cipta Mandiri, 2023.
- Nazarudin, *Manajemen Strategik* (Palembang: Noer Fikri Offset, 2018)
- Peraturan Menteri Agama 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategi Kementerian Agama Tahun 2020-2024 (n.d.).
- PMA RI No.13 Tahun 2021 pasal 5 (n.d.).
- Prihatuti, Ekawatiningsih Wika Rinawati. *Manajemen Pelayanan Makanan Dan Minuman*. UNY Press, 2020.
- Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah Islam*, ed. by Muklas Irwanto Subaktiar (Jakarta: JSI Press, 2003)
- Renfiana, Lilis. “Analiis Swot Terhadap Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji (Study Pada Kantor Kementrian Agama Mesuji Pematang Panggang).” *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah 2* (2022).
- Sembiring, Haryanto dan Helena Ras Ulina, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik* (MNC Publishing, 2021)
- Siswanto, M. Salim Afif dan Agus B, *Analisis SWOT Dengan Metode Kuesioner* (Semarang: CV. Pilar Nusantara, 2019)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edited by Yustiayani Sofia Suryandari. Cet II. Bandung: ALFABETA, 2018.
- Suhyanto. *Metode Penelitian Kuantitatif: Pelatihan Metodologi Penelitian*. Universitas Paradaban Bumiayu, 2017.
- Sutrisno, Hadi. *Metode Reserch*. Edited by Andi Ofset. Edisi Refi. Yogyakarta, 2002.
- Sukayat, Tata, *Manajemen Haji Umrah Dan Wisata Religi* (Bandung: Simbiosis Rekadama Media, 2016)
- Sulistiawati, Eni, ‘Analisis Swot Penyelenggaraan Diklat Online Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Bagi Guru’, *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 1 (2016), 354–56
- Taufik, Irfadat. *Kualitas Pelayanan Pubik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Edited by Tika Lestari. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2021.
- Udaya, Jusuf. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- “Wawancara Dengan Bapak Nurul Hamidi Seksi Penyelenggara Haji Umrah

Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 16 Oktober 2023.” n.d.

“Wawancara Dengan Bapak Zainal Mutaqin Kepala PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 9 Oktober 2023.” n.d.

“Wawancara Dengan Ibu Hj. Sa’diyah Petugas Pendaftaran Dan Pembatalan Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 5 September 2023.” n.d.

“Wawancara Dengan Ibu Hj Sa’diyah Petugas Seksi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 31 Agustus 2023.” n.d.

Syahputra, Ngatno, ‘Analisis Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah Pada PT Malindo Makkah Madinah Di Medan’, *Jurnal Bisnis Corporate*, 3 (2017), 115

*Undang-Undang RI Nomor 13 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 8 Ayat (2-3)*, 2008

Wijayati, Hasna, *Panduan Analisis SWOT Untuk Kesuksesan Bisnis* (Anak Hebat Indonesia, 2019)

## INSTRUMEN WAWANCARA

1. Apa kelebihan atau kekurangan Seksi PHU saat memberikan pelayanan kepada calon jemaah?
2. Apa kelemahan atau kekurangan Seksi PHU saat memberikan pelayanan kepada calon jemaah?
3. Apa peluang Seksi PHU dalam melakukan pelayanan pendaftaran?
4. Apa hambatan Seksi PHU dalam melakukan pelayanan pendafatara?
5. Bagaimana langkah-langkah mendaftar haji di Kantor Kemenentrian Agama Kota Banjarmasin?
6. Bagaimana keandalan atau kemampuan petugas Seksi PHU dalam memberikan pelayanan pendaftaran kepada calin jemaah?
7. Bagaimana daya tanggap petugas Seksi PHU?
8. Apa jaminan yang diberikan Seksi PHU kepada calon jemaah?
9. Apa bukti fisik yang diberikan Seksi PHU kepada calon jemaah?
10. Bagaimana empati yang diberikan Seksi PHU kepada calon jemaah?
11. Tahun 2023 ini sudah berapa jumlah calon jemaah yang sudah mendaftar haji?
12. Berapa jumlah jemaah yang melakukan pembatan di tahun 2023?
13. Berapa jumlah jemaah yang melakukan pelimpahan porsi di tahun 2023?