

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Zuhri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press, 2021.
- Agustin, T M, and K Muhajarah. “Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah.” *Islamic ...*, 2024, 429–42. <https://doi.org/10.30868/im.v7i01.6131>.
- Ahmad Mustanir, S.I.P.M.S. *Pelayanan Publik*. Penerbit Qiara Media, 2022.
- Al, Nartin et. *Metode Penelitian Kualitatif*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2024.
- Bernardin, H. John, and Joyce E. A. Russell. *Human Resource Management: An Experiential Approach*. New York: McGraw-Hill, 2013.
- Buku Ajar Manajemen Kinerja*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Creswell, John W., and J. David Creswell. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE Publications, 2023.
- Darmaesti, M M Atmi Sapta Rini, S.E.M.M. Fitria, S.P.M.K.M.P. Khasanah, S.H.M.H. Novi Savarianti Fahrani, S.E.M.M. Dr. Periansya, S.T.M.T.M.A.S.D.A. Hartanto, M M Dr. Albert Yansen, S.S.T.S.K.M.M.P. Dr. Hj. Umalihayati, and S.E.M.M. Rosanna Wulandari. *Manajemen Kinerja*. Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- Dila, Wa, Universitas Halu Oleo, Evaluasi Kinerja, Kualitas Pelayanan, Kementrian Agama, and Kota Baubau. “Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Haji Reguler Di Kantor Kementerian Agama Kota Baubau” 1, no. 3 (2024): 25–43.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan umrah. “Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji,” 2016, 1.

- Dwiyanto, A, and U G M Press. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS, 2021.
- Fauzi, A, and R H N A. *Manajemen Kinerja*. Airlangga University Press, 2020.
- Ferine, Kiki Farida, and Juniarti. *Pelayanan SDM*. Selat Media, 2022.
- “Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” 2003.
- Kosasih, Muhammad Faiz, Konsentrasi Manajemen, Haji Dan, Program Studi, Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, D A N Ilmu, Universitas Islam, and Negeri Syarif. *Evaluasi Pengelolaan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Asrama Haji Embarkasi Jakarta*, 2023.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. Edisi 14. New Jersey: Pearson Education, 2012.
- Majid, A. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Penerbit Aksara Timur, 2017.
- Melinda, Nur. “Analisis SWOT Bimbingan Pemantapan Manasik Haji Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024.” 2024. <https://idr.uin-antasari.ac.id/28297/>.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc. Third edit. Thousand Oaks, California, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Kosdakarya, 2016.
- Mujito, S.E.M.M., S.I.P.M.S. Dwi Oktiana Irawati, S.A.P.M.B.A. Tika Kartika Asri, S P Anneu Fitriyanti, and I Fathurrahman. *Manajemen Pelayanan Prima*. EDU PUBLISHER, 2024.
- Nasution, Laila Hairani, Yuni Andri Ekawati, and Elwardi Hasibuan. “Evaluasi Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Teluk Mengkudu Kabupaten Serdang Bedagai.” *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen* 13, no. 1 (2025): 47–56.

- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Rafrianika, Rafrianika. "Kualitas Pelayanan Pada Upt Asrama Haji Embarkasi Bekasi." *Wawasan: Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta* 3, no. 1 (2022): 123–33. <https://doi.org/10.53800/wawasan.v3i1.112>.
- Rismawati, Mattalata, Ismail Marzuki, and C M Perkasa. *Evaluasi Kinerja : Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. 1. CELEBES MEDIA PERKASA, 2018.
- Rukin, S.P.M.S. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakad Media Publishing, 2021.
- Salma, Amnia. "Kuota 2024 Terbesar Sepanjang Sejarah Penyelenggaraan Ibadah Haji." Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2024. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kuota-2024-terbesar-sepanjang-sejarah-penyelenggaraan-ibadah-haji>.
- Sinollah, and Masruro. "Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)." *Jurnal Dialektika* 4, no. 1 (2019): 45–64.
- Siyoto, Sandu, and M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Susita, Dewi, and Busharmaidi. *Manajemen Kinerja*. Bumi Aksara, 2024.
- Taufiq, A B I Hidayanto, Program Studi, Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, D A N Komunikasi, Universitas Islam, and Negeri Sunan. "Haji Dan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian," 2022.
- Taylor, Steven J, Robert Bogdan, and Marjorie L DeVault. *Introduction to Qualitative Research Methods*. Hoboken, New Jersey: JohnWiley & Sons,

2016.

Tjiptono, F., & Diana, A. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*. Yogyakarta: Andi, 2019.

“Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” 2009.

Vitiara, Mustarini Bella. “Kuota Haji Reguler Terisi 70%, Pelunasan Sampai 14 Maret 2025.” Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2025. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kuota-haji-reguler-terisi-70-pelunasan-sampai-14-maret-2025>.