DAFTAR PUSTAKA

Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu.* Rajawali Press, 2015.

Al-Banihi. *Ringkasan Shahihnya Bukhori*. Lentera Abadi, 2010.

Al-Furuqi, Ismail R. *Tawhid Its Implication For Thought And Life.* The International Institute Of Islamic Thought, 1982.

Asetiobudi, Eko. *Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Tridharma Kencana. Journal of Appalid Business and Economis.* PT. Tridharma Kencana, 2017.

Azizah, Risalatul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan (Studi pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta.* Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Komunikasi, 2014.

Basrowi dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Rineka Cipta, 2008.

Departemen Agama RI. *Al-qur'an dan Terjemahannya Edisi Tahun 2002.* PT. Karya Toha Putra, 2002.

Departemen Agama RI. *Al-qur'an dan Terjemahannya Edisi Tahun 2002.* PT. Karya Toha Putra, 2002.

Dimyati, Jombi Dimyati. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya Pada Penelitian Anak Usia Dini (PAUD).* Kencana Prenada Media Group, 2013.

Hasan, M. Nur. *Implementation of Government Policy on Influencing the Implementation of The Conducting of Hajj and Quality of Service to Conducting Special Hajj in Indonesia*. Journal of Public Policy and Administration Research, Vol. 2 No. 3, 2016.

Islami, Dipo Khoirul. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat.* Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2016.

Kasmir. *Manajemen Perbankan.* PT Raja Grafindo Persada, 2000.

Khalili, Naufal. *Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin.* Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, 2019.

Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen sumber Daya Manusia Perusahaan.* PT Remaja Rosdakarya, 2004.

Moleong, Lexy J. *Metodologi penelitian kualitatif.* PT Remaja Rosdakarya, 2017.

Nabihah, Ainatun, Mohd Shukri, Kalsitinoor Set and Yadi Yakoop. *Muslim Travellers' Perception on Quality of Service by Umrah and Hajj Travel Agnecies in Malaysia*. Universiti Malaysia Terenggan Journal of Undergraduate Research, Vol. 1, No. 1, Januari 2019.

Othman, Bestoon, Amran Harun, Mohammedali Yaseen Taha, Kadhim Faraj Aref and Zana Majed Sadq. *The Relationship Between Umrah Service Quality Dimensions and Umrah Customer Loyalty: A Study On The Umrah Travelling Industry in Malaysia*. Journal of Critical Reviews, Vol. 7, No. 13, July 2020.

Prawira, Safri Mangku. *Strategi efektif mengelola Karyawan.* PIB, 2011.

Qardlawi, Yusuf Qardlawi. *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam, Diterjemahkan oleh Didin Hafidhuddin, Setiawan Budiutomo dan Ainur Rafiq S. Tamhid.* Robbani Press, 1997.

Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian.* Antasari Press, 2011.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan.* Pustaka Pelajar, 2014.

Schuler, Randall S. dan Susan E. Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad 21*. Erlangga, 1999.

Subaebasni, Henny Rinawati and Anoesyirwan Moeins. *The Influence of Customer Relationship Management, Customer Satisfaction Quality of Service and Customer Loyalty*. Dinasti International Journal of Management Science. Vol. 1, No. 1, November 2019.

Sulistiyani, Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Graha Ilmu, 2003.

Tjiptono, Fandy Tjiptono. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Andi, 2001.

Ulum, Miftahul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Pada PT. Alia Indah Wisata.* Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2016.

Undang-Undang Republik Indonesia. *Penyelenggaraan ibadah Haji, Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI.* 2008.

Zakaria, Zainal Arifin Zakaria. *Tafsir Inspirasi.* Duta Azhar, 2012.