

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-buku:

- Athoillah, M. Anton, 2010, *Dasar-Dasar Manajemen*, Cet I, Bandung, Pustaka Setia.
- Arief, Muhtosim, 2006, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Malang, Bayumedia Publishing.
- Alghifari, 2016, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan*, Yogyakarta, BPFE.
- Alma, Buchari, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ 2016, *Strategic Management: Sustainable Copetitive Advantage*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Emzir, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Fadli HS, Ahmad, 2008, *Organisasi & Administrasi*, cet- IV, Jakarta, Manhalun Nasyi-In Press.
- Hunger dan Wheelen, 1997, *Essential Of Strategic Management*, Tampa, Florida, Addison Wesley Longman Inc.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Hasan, Ali, 2010, *Marketing*, Yogyakarta, Media Pressindo.
- Hafidudin, Didin, dan Hermawan Kartajaya, 2003, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, Jakarta, Gema Insani Inpres.

- Hubeis, Musa, dan Mukhamad Najib, 2008, *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*, Jakarta, PT Alex Media Komputindo.
- J. Stevenson, William, dan Sum Chee Chuong, 2014, *Manajemen Operasi Perspektif Asia Edisi 9*, Jakarta, Salemba Empat.
- Kartajaya, Hermawan, 2009, *Service Operational*, Jakarta, ESENSI dari Erlangga Group
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2006, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry, 2012, *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid I edisi ketujuh*, Jakarta, Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta, Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Meleong, Lexy, J. 2013, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan, 2013, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Putra.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2005, *Promosi Kesehatan, Teori dan Aplikasi*, Jakarta, PT Rineka Cipta, 2005, Cet-V
- Riduwan, 2012, *Dasar-Dasar Statistika*, Bandung, Alfabeta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013, *MANAJEMEN PELAYANAN Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Sanusi, Anwar, 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta, Salemba Empat.

Silalahi, Ulber, 2011, *Asas-Asas Manajemen*, Bandung, PT. Refika Aditama.

Wiludjeng, Sri, 2007, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta, Graha Ilmu.

Yahya, Yohannes, 2006, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta, Graha Ilmu.

Zainal, Veithzal Rivai, Muhammad Syafii Antonio dan Mualiman Darmansyah Hadad, 2014, *Islamic Business Management (Praktik Manajemen Bisnis yang Sesuai Syariah Islam)*, Yogyakarta, BPFE.

Dokumentasi:

Al-Qur'an, Departemen Agama RI, 2009, *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemahan*, Jakarta timur, Pustaka CV Al-Kautsar.

Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka.

Kementrian Agama RI Direktorat Haji Dan Umrah, 2012, *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia Tahun 2011*, Jakarta, Direktorat Haji dan Umrah.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018, Tentang, *Penyelenggaraan Ibadah Umroh*, Jakarta, Direktorat Haji dan Umrah.

Skripsi:

Elfia, Nadia, 2015, Fungsi Humas Kantor Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Jamaah Calon Haji Kota Pekanbaru, *skripsi*, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, Pekanbaru.

Somad, Abdus, 2013, Evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh (DITJEN PHU) Kementerian Agama Republik Indonesia Tahun 2010-2011, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

