

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adi Suryanto, dan Sutopo. 2006. *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Adya, Atep Brata. 1999. *Bisnis dan Hukum Perdata dasg SMK*. Bandung: Armico.
- Ali, Ahmad. 2013. *Kitab Shahih Al-Bukhori & Muslim*. Jakarta: Alika Aksara Media.
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relations, Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Casson, Herbert N. 1981. *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Agama RI. 2007. *Al-Qur'an dan Terjemahnya Special for woman*, Jakarta: Stigma.
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh. 2011. *Intisari Langkah-langkah Pembinaan Haji dan Umroh*. Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI.
- Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh. 2011. *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 Penyelenggara Ibadah Haji*. Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI.
- Edi, Mulyono, dan Harun Rofi'i. 2013. *Panduan Praktis dan Terlengkap ibadah haji dan Umroh*. Jogyakarta: Safira.

- Hayat. manajemen pelayanan publik. 2017. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan haji dan umroh Nomor D/ 28 / 2016 tentang Pedoman Pendaftaran Ibadah Haji.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P., Isa, R., Agusman, Y., & Arief, M. H. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Pertama. Edited by DP Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi
- Kementrian Agama RI. 2009. Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430H/2009M. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Kottler, Philip. 1994. Marketing Manajement: Analisis Planning, Implementation and Control Eight Edition, New Jersey. Prentice Hall.
- Moenir, AS. 2000. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara. Cet. Ke 4.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen pelayanan publik.
- Pandji, Santosa. 2008. Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: Radika Utama.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Qodratillah, Meity. 2011. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: KTD.
- Rachman, M. Manajemen pelayanan publik. (Samarinda: Tahta Media Group, 2021)
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2005. Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsig. 2015. Manajemen Pelayanan Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Ruslan, Rosadi. 2006 Metode Penelitian Public Reletions dan Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny. 2014. Metode Riset Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tata, Sukayat. 2016. Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Tambunan, Rudi M. 2013. Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedur (SOP). Jakarta: Maistas Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umi, Aqilia. 2013 Panduan Praktis HAJI & UMRAH. Jakarta Timur: Al-Maghfirol.

### **Jurnal atau Skripsi**

- Anisyah, Nindiah Noer. 2013. “Peran Negara dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji”. Dalam Malang: FISIP Universitas Brawijaya.
- Anwari, Aldi Syafitra, Sulisti Apriani dan Abdul Rahman. “Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu”, *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 2, No. 4 Oktober 2021, p-ISSN 2798-0499 e-ISSN 2798-0502
- Candra, Almun Wakhida dan Renny Oktafia, “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah Di PT Mambruro Sidoarjo”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 7, No. 1, Tahun 2021

- Lestari, Pusti, Dadang Kuswana, & Yuliani. "Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon Jamaah dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji", *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1, No. 3, 2016
- Fadhilah, Lia. 2019. Strategi Dan Manajemen Travel Haji Dan Umroh Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umroh Kota Medan Dalam Pelayanan Dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen. Al-Muamalat: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah, Vol. 4., No.1.
- Malau, Yesni dan Adi Surya Putra Ari Ariyanto. "Implementasi Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Dan Umroh Online Pada PT. Mandiri Mawaddah Nusantara", *Jurnal Bianglala Informatika*, Vol. 2, No. 1, Maret 2014
- Tohari, Maulidia. Akomodasi Pelayanan Haji: Evaluasi Terhadap Pelayanan pada Puncak Penyelenggaraan Haji 2023 Di Arab Saudi. 2024. Jurnal Ilmiah Nusantara Vol.1 No.4. 959-973.
- Yuhadi, Asnaini dan Yunida Een Fryanti. "Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)", *Jurnal Ekombis Review*, Vol. 10, No. 2, Juli 2022, ISSN: 2338-8412
- Zuhdy, Halimi. 2015 Sejarah haji & manasik. Malang: UIN-Maliki Press
- Muhammad Ali Yusni. 2015. " Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda" e-Journal Ilmu Pemerintah Vol.3.1.

### **Internet**

- <https://jabar.kemenag.go.id>. Tingkat Mutu Penyelenggaraan Haji Dengan Pelayanan Satu Atap. diakses pada tanggal 02 Oktober 2018. Pukul 10:13 WIB.

<https://demak.kemeang.go.id> diakses pada tanggal 27 agustus 2018 pukul 15:00

### **Interview**

H. Abdul Hakim, S.Pd.I, M.Pd., wawancara pada Senin, 25 Juni 2024, Pukul 15.47 WIB.

Saefullah S.E., wawancara pada Senin, 25 Juni 2024, Pukul 15.47 WIB.

Fitria, wawancara pada Senin, 24 Juni 2024, Pukul 19.47 WIB

Hasanah, wawancara pada Senin, 26 Juni 2024, Pukul 11.06 WIB

Muhamad Gozali, wawancara pada Senin, 26 Juni 2024, Pukul 12.00 WIB

### **Peraturan**

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) Nomor 13 Tahun 2018, tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.