

DAFTAR PUSTAKA

- Addasuqy Muhtarom Zaini. 2019. *Pengantar Manajemen*. Kudus: Center For Education and Social Studies.
- Al-Ayyubi, Dimas Hasanudin. *Evaluasi Pelayanan Umrah PT. Turisina Buana*. 2015. Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32541/1/DIMAS%20HASANUDIN%20AL-AYYUBI.PDF>
- Ahmad, Nur. 2018. *Kontribusi Model Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Pondok Pesantren Kuryokalangan Gabus Pati*. Tesis: IAIN Kudus, <https://onesearch.id/Record/IOS4368.2287/Details>
- Bidayah, Nur. *Manajemen Sarana Dan Prasarana Pendidikan Di SMK Muhammadiyah 1 Kertosono Kabupaten Nganjuk*. Thesis, IAIN Kediri, 2018. <http://etheses.iainkediri.ac.id/819/>
- Dimjati, Djamaluddin. 2011. *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap*. Solo: PT. Era Adicitra Intermedia.
- Wirawan. 2011. *Evaluasi (Teori, Model, Standar, Aplikasi, Dan Profesi)*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Haras. *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh Pada PT. Global Inspira Indonesia*. Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2017. – 12 Desember 2022 - <http://repositori.uinalauddin.ac.id/7286/1/Haras.pdf>
- H.D Sudjana. 2000. *Manajemen Program Pendidikan Luar Sekolah Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Falah Production.
- H. Mursidi, 2009. *Pengertian Haji dan Umroh*. Jakarta: Kementerian Agama.
- Indartono, Setyabudi. *Pengantar Manajemen: Character Inside*. Ebook, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2012. <https://eprints.uny.ac.id/53678/>
- Indrawan, Rully dan R. Poppy Yaniawati. 2017. *Metodologi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pengembangan, dan Pendidikan)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Iskandar, Dudi. 2015. *Haji Dari Aroma Bisnis Hingga Pergulatan Spiritual*. Jakarta: Al-Kautsar Prima.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khoirudin, Azaki. *Al-Musawah, Kesetaraan Derajat Manusia: Tafsir QS. Al-Hujurat ayat 13*. - 12 Desember, 2022 (16.30 p.m) - <https://nesia.ir/post/ayat-al-quran-yang-menjelaskan.p41571>
- Madjid, Nurcholis. 1997. *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*. Jakarta: Paramadina.

- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Mubarokah, Ulfatum. 2018. *Penerapan Fungsi Evaluasi dalam Kegiatan Dakwah Ikatan Remaja Islam Masjid Agung Semarang (KARISMA)*. Skripsi : UIN Walisongo Semarang. – 12 Desember 2022
-
<https://eprints.walisongo.ac.id/9515/1/FULL%20SKRIPSI.pdf>
- Munir, Muhammad & Wahyu Ilaihi. 2006. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Nafis, Farida Yusuf Tayib. 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Character Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Raya, Ahmad Thib dan Siti Musdah Mulia. 2003. *Menyelami Seluk Beluk Ibadah dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Robinson, Pearce. 1997. *Manajemen Strategi, Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Bima Rupa Aksara.
- Sadiyah, Dewi. 2015. *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: PT Rosda Karya.
- Sholeh, A. Rosyad. 2010. *Manajemen Dakwah Islam*. Yogyakarta: Surya Sarana Grafika.
- Siagian, Sondang P. 1995. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarwan, Danim. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Supartha, Wayan Gede dan Desak Ketut Sintaasih. 2017. *Pengantar Perilaku Organisasi (Teori, Kasus, dan Aplikasi Penelitian)*. Denpasar: CV. Setia Bakti.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1988. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

SUMBER LAIN :

- Thamrin, Noor Faiq (Direktur Utama HPW Kudus). Wawancara Oleh Peneliti. Hasil Wawancara 1. Transkrip, 12 Desember 2022.

Elzuhara, Maulida Zulfa (Manajer HPW Kudus). Wawancara Oleh Peneliti. Hasil Wawancara 2. Transkrip, 15 Desember 2022.
Bahauddin (Alumni Jamaah Umroh Paket Ramadhan). Wawancara Oleh Peneliti. Hasil Wawancara 5. Transkrip, 30 Desember 2022.
Habib, Muhammad (Divisi *Tour* dan *Marketing*). Wawancara Oleh Peneliti. Hasil Wawancara 4. Transkrip, 15 Desember 2022.
Himmawati, Ulya (Divisi Administrasi). Wawancara Oleh Peneliti. Hasil Wawancara 3. Transkrip, 15 Desember 2022.
Khusna, Ina Nurul (Alumni Jamaah Umroh Paket Ramadhan). Wawancara Oleh Peneliti. Hasil Wawancara 5. Transkrip, 5 Januari 2022.
Sa'adah, Naili (Divisi Haji dan Umroh). Wawancara Oleh Peneliti. Hasil Wawancara 3. Transkrip, 15 Desember 2022.

DOKUMEN PERUSAHAAN :

Dokumen PT. Happy Prima Wisata Kudus, April 2022.
Brosur Umroh Paket Ramadhan PT. Happy Prima Wisata Kudus, 2022.

