

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah dan Djam'an Satori. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2017
- Abdul Madjid Ahmad. *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*. Surabaya : Mutiara Ilmu 2016
- Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz. *Haji, Umrah dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al- Qur'an dan As-Sunnah*. Jakarta: CV. Firdaus. 1993
- Abdul Rasyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta : PT. Bulan Bintang. 1993
- Abdullah bin Muhammad bin Ath Thayyar. *Fikih Ibadah*. Surakarta : Media Zikir. 2010
- Abdurrahman Nana Herdiana, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*. Bandung : Pustaka Setia. 2003
- Ade Ismayani, *Metode Penelitian Aceh*: Syih Kuala Universiti Press. 2019
- Afifudidin, *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta Bandung. 2015
- Ahmad Syafii Umam, wawancara oleh penulis, wawancara 4, transkrip , 20 Desember 2022.
- Arikunto Suharimi. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta : Rineka Cipta. 1998
- Atik Septi Winarsih & Ratminto. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2010
- Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, wawancara 2, transkrip, 17 Desember 2022.
- Bambang Haria. *Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis*. Malang : Bayumedia. 2010
- David Fred R, *Manajemen Strategi Konsep Edisi 10*. Jakarta : Salemba Empat. 2006
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. PT. Indiva Media Kreasi. 2009
- Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka, 1998
- Evi S. Taufiqurokhman. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Tanggerang Selatan: Umj Press. 2018
- Fatihatul Firda Muhimmah, Skripsi " *Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Ebad AlRahman Wisata Surabaya* ". Surabaya : Universitas Islam Negri Sunan Ampel. 2018
- Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Menghadapi Abad 21*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. 2006

- Irmayani, *Strategi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)*, IAIN Parepare, Jurnal Kajian Manajemen Dakwah, Vol.1 Nomor 1 Tahun 2019
- Ismail Solihin. *Manajemen Strategi*. Jakarta : Erlangga. 2012
- Jaka Sulaksana. Rifki Faisal. *Pengaruh Fugsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, dalam Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Volume 4 No. 2 Desember 2016
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005
- KH. Ahmad Dahlan Syafiq, S.H, wawancara oleh penulis, wawancara 1, transkrip, 16 Desember 2022.
- Kotler, Philip and Philip Keller, *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc. 2006
- Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan*. Jakarta : Gema Insani, 2006
- Mansur, Yusuf. *Travel Guide Haji & Umrah*. Bandung : Salamadani Pustaka Semesta. 2010
- Mardalena Sarinah. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish. 2017
- Marzuki, *Metode Riset*. Yogyakarta : BPFE – UII, 1991
- Moerir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara 2010
- Munir Muhammad. *Manajemen Dakwah*. Jakarta : Prenada Media Group. 2006
- Mustofa, Depi Putri, Elce Purwandari, Agussalim, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*, (Institut Agama Islam Al-Azhar Lubuklinggau : Al-Idarah Jurnal Manajemen Dakwah) Vol.1 Nomor 2 Tahun 2021
- Nawawi Hadari. *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi dibidang Pendidikan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2000
- Nugrahani Farida, *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: 2014
- Pupu Saeful Rahmat, Penelitian Kualitatif, *Jurnal Equalibrium*. Vol 5. No 9. 2009
- Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakter dan Keunggulan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. 2010
- Rahmayanti Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu. 2013
- Rasyid Muhammad Hamdan. *Agar Haji & Umrah Bukan Sekedar Wisata*. Depok : Zahira Press. 2011
- Roni Angger, *Pengantar Manajemen*. Kepanjen: IKAPI. 2019

- Sarinah Mardalena, *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Budi Utama. 2017
- Sarwati Ahmad. *Haji & Umroh: Seri Fiqh Kehidupan*. Jakarta: DU Publishing, 2011
- Shaleh A. Rosyad. *Manajemen Da'wah Islam*. Jakarta: Bulan Bintang. 1977
- Siroah, wawancara oleh penulis, wawancara 3, transkrip, 22 Desember 2022
- Siti Musdah Mulia dan Ahmad Thib Raya. *Menyelami selut-beluk ibadah dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media. 2003
- Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta : Bumi Aksara. 2005
- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif dan RAD*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. 2006
- Sukayat Tata, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media. 2016
- Syarifuddin Amir. *Garis-Garis Besar Fiqh*. Jakarta: Prenada Media Grub. 2010
- Taufiq Kamil (Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan haji, di sajikan di sebuah seminar haji di Jakarta / B-I). BPIH dari tahun ketahun, Faktual atau Komersil, Media Indonesia, edisi selasa, 9 juli 2002
- Tim Dep. Agama Fisip-Ut. *Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Pusat Penerbitan UT. cetakan ke-3. 2004
- W. T. Amin, *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Rineka Cipta. 1994
- Wahyu Ilaihi. M. Munir, *Manajemen Dakwah*. Jakarta : Putra Grafika. 2006
- Wulandari Agustina, Skripsi “*Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung*”. Lampung : UIN Raden Intan. 2018