

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Ali, Niar dan Ali Rokhmad. 2019, *Ensiklopedia Penyelenggaraan Haji & Umrah* Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Arikunto, Suharsim. 2014, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: RinekaCipta.
- Azzam, Abdul Aziz Muhammad dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas. 2009, *Fiqh Ibadah*, Jakarta: Amzah.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1998, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah. 2010, *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji*, Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri. 2016, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia*, Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI.
- Erawati, Irma. 2017, *Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa*. Jurnal Office, Vol-3, No. 1.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM Spss 25*, Edisi IX, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson Ivancevich Donnelly. 2011, *Organisasi Perilaku Struktur*, Jakarta: Erlangga.
- Irfannuddin. 2019, *Cara Sistematis Berlatih Meneliti*, Jakarta Timur ; Rayyana Komunikasindo.
- Kasmir. 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- ....., 2005, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- Martono, Nanang. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, Edisi Revisi. PT Rajawali.
- Mulyasa. 2009, *Kurikulum Yang Disempurnakan*, Bandung: PT Remasa Rosdakarya.
- Nuryadi, et al. 2017, *Dasar-dasar Statistik Penelitian*, Yogyakarta: Gramasurya.

- PMA Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.
- Prasetyo, Bambang, Lina Miftahul Jannah. 2005, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Grafindo Persada
- Rahmawaty, Nina. 2012, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Richard, M dan Steers. 1985, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Siregar, Sofian. 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Soewadi, Jusuf. 2012, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono, dan Susanto. 2015, *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*, Bandung: Alfabeta.
- ....., 2011, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- ....., 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, Bandung : Alfabeta.
- ....., 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Jakarta: Alfabeta.
- Suhaili, Solihin As. 2018, *Tuntunan Super Lerngkap Haji & Umroh*, Bandung : Cahaya Ilmu.
- Tim Penyusun Buku Profil Kementerian Agama Kota Palembang. 2022, *Buku Profil Kementerian Agama Kota Palembang*.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Ulum, Ihyaul. 2004, *Akuntansi Sektor Public*, Malang : UMM Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Bab II Pasal 3.

**Jurnal :**

<http://e-journal.uajy.ad.id/4241/3/2MH01723.pdf>.

<https://haji.kemenag.go.id/v4/waiting-list>.

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pembatalan>,

- Munawaroh, Zahrotun. 2015, *Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jurnal Ilmu Dakwah, Vol.35, No.2.
- Munir, Misbachul. 2014, *Perancangan Arsitektur SISKOHAT Menggunakan Kerangka Kerja Zachman*, Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi Vol. 5 No.1.
- Yuniastari S, Ni Luh Ayu Kartika, Ratna Kartika Wiyati. 2017, *Pengukuran Tingkat Efektivitas dan Efisiensi Sistem Eresearch STIKOM Bali*, <https://media.neliti.com/publications/170797-ID-pengukuran-tingkat-efektivitas-dan-efisiensi.p>