

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi. Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Abdul Sanie. (1992). *Manajemen Organisasi*, Jakarta: Bina Aksara.
- Abdurahman. Maria. U. (2021). *Analisis Usability Sistem Komputerisasi Haji Terpadu Palembang Menggunakan Metode Sistem Usability Scale*. Palembang : Jurnal Pengembangan Sistem dan Informatika.
- Agustinus Sri Wahyudi. (1996). *Manajemen Strategik* (Jakarta; Binarupa Aksara).
- Ahmad Kartono, (2016). *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji*, Jakarta : Pusta Cendikiamuda.
- Ali, M. (2017). *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dikementrian Agama Kabupaten Mojokerto*: jurnal.
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Public, dan Ilmu Sosial*. Jakarta : Kencana.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. (2017). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Darmadi Duriyanto dan Sugiarto. (2004). *Brand Equiry Ten Strategi Memimpin Pasar*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama).
- Depag, RI. (2003). *Hikmah Ibadah Haji*. Jakarta: Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Departemen Agama RI. (2010). *Pelayanan Penyelesaian Dokumen Perjalanan Haji*, Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI.
- Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen Pelayanan*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Gage, Susan M. (2006). *Strategi Pelayanan Pelanggan*, Yogyakarta, ARGO Publisher.
- Gunawan H. (2019). *Manajemen Strategi dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Umrah di Travel Barokah Bandar Lampung*. Skripsi. UIN Raden Intan Lampung

- Hardani. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hariadi, Bambang. (2003). *Strategi Manajemen: Strategi memenangkan perang bisnis*, Malang: Bayumedia Publshing.
- Hary D. (201). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- H.A.S. Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara).
- Harun Nasution, *Islam Ditinjau dari Berbagai Aspeknya*, (Jakarta: UI Press. 1984)
- Hendita Yosepa, Acep Syamsudin, (2020) *Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Etos Kerja Karyawan*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol.8 No.3
- Hunger, David dan Thomas Wheelen. (2003). *Manajemn Strategis*, diterjemahkan oleh Julianto Agung, Yogyakarta.
- Ike KusdyRahma, *Manajemen: Konsep-konsep Dasar dan Pengantar Teori* (Malang: UMM Press, 2004)
- Imam Syaukani. (2009). *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta; CV. PRASASTI).
- Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, (Bandung : Penerbit Erlangga 2010)
- Jawahir Tanthowi, *Unsur-unsur Manajemen Menurut Ajaran Islam*, (Jakarta Pusat: Pustaka Al Husna, 1983)
- Kartika, Ketua Cabang Smart Umroh, *Wawancara*, 19 September 2022, di Kantor Smart Umroh Palembang.
- Mangkuprawira, sjafri. (2011). *Strategi Efektif Mengelola Karyawan*. Bogor: PIB Press.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*. Jakarta : bumi Aksara.

- Muhajirin, Neon. (1998). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Reka Sarasin.
- Muhadjir. (2010). *Metedologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rakesarasin).
- Mukarom Zainal, (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia
- Paramita, D. (2021). “*Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kementrian Agama Kabupaten Banyuasin*” Skripsi . Palembang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah.
- Poltak Sinambela, Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rukin. 2019. *Metodologi Peneltian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sandu Siyoto dan M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Karanganyar: Literasi Media Publishing, 2015)
- Supratikno, Hendrawan dkk. (2003). *Advanced Srtategic Management Back to Basic Approach*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siradjudiin, Didik Sukriono, Winardi. (2011). *Hukum Pelayanan Publik*, Malang, Setara Press.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Strategi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sofyandi H dan Garniwa I. (2014). *Perilaku Organisasional*, (Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Sondang P. Siagian, *Faungsi-Fungsi Manajerial*, (cetakan IX: Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011)