

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1990. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 1999. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Setia.
- Departemen Agama RI. 2002. *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Haji Tahun 1423 H/2003 M*. Jakarta.
- Departemen Agama RI. 2004. *Struktur Departemen RI*. Jakarta: Departemen Agama.
- Departemen Agama RI. 2009. *Petunjuk Teknis Penyelesaian Paspor Bagi Jemaah Haji*. Jakarta
- Departemen Agama RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta
- Gara Haji dan Umroh. 2007. *Laporan Pra dan Pasca Penyelenggaraan Haji Kota Semarang Tahun 2007 M/1428 H*. Semarang: Departemen Agama Kota Semarang.
- Koentjoroningrat dan Selo Sumarjan. 1990. *Penyusun dan Pengguna Kuesioner*. Jakarta: Gramedia.
- Koentjoroningrat. 1994. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moloeng. 1993. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- .

- Mursi, Abdul Hamid. 1997. *SDM Yang Produktif Pendekatan Al Qur'an Dan Sains*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Nijam, Achmad dan Hanan Alatief. 2004. *Manajemen Haji (Study Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*. Jakarta: Nizam Press.
- Nagara, Aditya. 2000. *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. Surabaya: Bintang Usaha Jaya.
- Prayogo, Dwi, Skripsi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Penerapan Kode Etik Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Kardimah Kota Tegal*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Solichin, M, Skripsi. 2005. *Implementasi Penyelenggaraan Ibadah Haji (Study Perencanaan di Kantor Departemen Agama Kota Yogyakarta)*. Fakultas Dakwah. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Surahmat, Winarno. 1904. *Pengantar Penelitian-Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.