

DAFTAR PUSTAKA

- A, Hallen, *Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Ciputat Press, 2005)
- Adnan, Mohammad Anis, *Sisi Lain Perjalanan Haji*, (Semarang: Syiar Media Publising, 2013)
- Al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Altabeta, 2010)
- Ali, Muhammad, *Strategi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1933)
- Ali, Yunasril, *Buku Induk Rahasia dan Makna Ibadah*, (Jakarta: Zaman, 2012)
- Amin, W. T., *Manajemen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1994)
- Arifin, H. M., *Pedoman Bimbingan dan Penyuluhan Agama*, (Jakarta: Golden Terryon Press, 1992)
- Arikunto, Suharsini, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT Reneka Cipta, 2010)
- Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Reneka Cipta, 2010)
- Ash-Shiddieqy, Hasbi, *Pedoman Haji*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1978)
- Darmawan, Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013)

- Depag RI, *Bunga Rampai Perhajian*, (Jakarta: DEPAG RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 1998)
- Depag RI, *Mushaf Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: CV Pustaka Al-Kautsar, 2009)
- Departemen Agama, *Petunjuk Pelaksanaan Pelatihan Calon Jamaah Haji*, (Jakarta: Direktorat Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, 2005)
- Departemen Agama RI, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah, dan Ziarah*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 1998)
- Effendi, Sofian, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 2012)
- Fachruddin, Fuad M, *Hikmah dan Filsafat Syariat Islam*, (Jakarta: Yayasan Darma Setia, 1959)
- Farid, Ishak, *Ibadah Haji dalam Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999)
- Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013)
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research, Jilid 2*, (Yogyakarta: Andy Offset, 1989)
- Hasibuan, Malayu S. P. *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007)
- Izwa, Saifuddin, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 1997)

- Jazuli, Imam, *Buku Pintar Haji & Umrah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014)
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011)
- Kasmir. *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT Raja Grasindo Persada, 2006)
- Kayo, RB. Khatib Pahlawan, *Kepemimpinan Islam dan Dakwah*, (Jakarta: Amzah, 2005)
- Kurniawan, Fitri Lukia Astuti & Muliawan Hamdani, *Manajemen Strategi dalam Organisasi*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2008)
- Luthfi, M. *Dasar-dasar Bimbingan dan Penyuluhan Islam (konseling) Islam*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994)
- M Sabiq, Sayyid, *Fiqh al-Sunnah*, (Beirut: Dar al-Fikr, 1978)
- Morissan, *Manajemen Publik Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2008)
- Muhadjir, Noeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1992)
- Nasution, S. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. (Bandung: Tasiti, 1989).
- Nogi, Hessel S. Tangkilisa, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana, 2005)

- Pimay, Awaludin, *Diktat Mata Kuliah Fikih Haji dan Umroh*, (Semarang: Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2009)
- Poerwodarminta, WJS, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PN. Balai Pustaka, 1976)
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012)
- Rangkuti, Freddy, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005)
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013)
- Shihab, M. Quraish, *Haji dan Umrah: Uraian Manasik Haji, Hukum, Hikmah & Panduan Meraih Haji Mabruur*, (Tangerang: Lentera Hati, 2012)
- Sholikhin, Muhamad, *Keajaiban Haji dan Umrah*, (Jakarta: Erlangga, 2013)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2009)
- Sukardi, Dewa Ketut, *Tes dalam Konseling Karir*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1994)
- Syarifuddin, Amir, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2003)
- Tim Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, *Kiat-kiat Melestarikan Haji Mabruur*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2003)

Tim Peneliti PUSLITBANG Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007)

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008)

Tim Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Kepuasan Jama'ah Haji terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 h/2009 m*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011)

Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, Cet. 2, 2001)

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006)

Wijayanti, Irine Diana Sari, *Manajemen*, (Jogjakarta: Mitra Cendikia Press, 2008)

Yusuf, Nasir, *Problematika Manasik Haji*, (Bandung: Pustaka, 1994)

[http : //www. Informasi Haji. Com](http://www.InformasiHaji.Com), htm Akses 15 Februari 2016.

<http://haji.kemenag.go.id/v2/node/955362>, htm Akses 15 Februari 2016.

Hasil wawancara dengan Direktur Haji dan Umroh Plus PT. Kaisa Rossie, ibu Liliwidojani Sugihwiharno, Semarang: 06 Agustus 2016.

Hasil wawancara dengan karyawan PT. Kaisa Rossie, ibu Laila, Semarang: 06 Agustus 2016.

Hasil wawancara dengan karyawan, pembimbing dan jamaah ibadah haji PT. Kaisa Rossie, ibu Marsya, Ust. H. Mucharror Afif dan Bapak Teguh, Semarang: 30 Juli 2016.

Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, Bapak Sukiman, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 02 Oktober 2016.

Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, ibu Widiastuti, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 02 Oktober 2016.

Hasil wawancara dengan jamaah PT. Kaisa Rossie Semarang, ibu Korinah, PT. Kaisa Rossie, Semarang: 20 Agustus 2016.