

DAFTAR PUSTAKA

- Alhudri, Said dan Meyzi Hariyanto. 2015. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Ranting Bangkinang*. Jom FISIP, Vol. 2, 3-4.
- Anzwar, Saifuddin. 1999. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Aqilla, Umi. 2013. *Panduan Praktis Haji & Umrah*. Jakarta Timur: Al-Maghfiroh.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: PT.Raja Grafindo.
- Darajat, Zakiah. 1994. *Haji Ibadah yang Unik*. Cet. VI. Jakarta: Ruhama.
- Departemen Agama RI. 2009. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Surakarta: Pustaka Al Hanan.
- _____. 2011. *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Edisi keempat. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Eatminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tim Penyusun Akademik. 2015. *Panduan Penyusunan Skripsi*. Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo.

- Gayo, H.M. Iwan. 2007. *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Jakarta Timur: Pustaka Warga Negara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hardjosoedarma, Soewarso. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hikmat, Mahi M. 2011. *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jaelani, Ahmad. 2015. *Panduan Lengkap Ibadah Haji & Umrah*. Yogyakarta: Buku Pintar.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hadi, Amin Prasetyo. 2014. *Analisis Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada Industri Tepung Tapioka Kecamatan Margoyoso, Kabupaten Pati)*. (Dipublikasikan. Skripsi. Universitas Diponegoro).
- Ikhsan, Ahmad Maulida. 2016. *Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2015*. (Dipublikasikan. Skripsi. UIN Walisongo).
- Kasmir. 2005. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT.Raja Gravindo Persada.
- Khotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Mahami, Cahya. 2015. *Pengaruh Total Quality Manajemen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Sala View Surakarta*. (Dipublikasikan. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.)

Mahasiswa Universitas Negeri Malang. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (PPKI) bagian ke-4*. <http://www.mahasiswa-um.com/pedoman-penulisan-karya-ilmiah-ppki>. Diakses pada tanggal 24 Maret 2017.

Moenir, AS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2007.

_____. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyono, Edi dan Harun Abu Rofi'ie. 2013. *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*. Jogjakarta: Safirah.

Munir, Muhammad dan Wahyu Ilahi. 2012. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

_____. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Patuna. Tanpa tahun. *Sejarah Patuna*. <http://www.patunatravel.com/tentang> . Diakses pada tanggal 6 Januari 2017.

Poerwadarminta, W.J.S. 2006. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Diolah kembali oleh Pusat Bahasa. Departemen Pendidikan Nasional. Edisi III. Cet. 3. Jakarta: Balai Pustaka.

Prasetya, Ahmad Syaerozi. 2013. *Pengawasan dalam Pelayanan Ibadah Haji (Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Tegal) Tahun 2011*. (Dipublikasikan. Skripsi. UIN Walisongo).

- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2005. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsir. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Saebani, Beni Ahmad. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sallis, Edward. 2012. *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD. Cet. XV.
- Sembodo, Dimas Priyo. 2010. *Pelayanan Jemaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*. (Dipublikasikan. Skripsi. UIN Walisongo).
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Subarna dan Sunarti. 2012. *Kamus Umum Bahasa Indonesia Lengkap*. Bandung: CV Pustaka Gravika.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1995. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management (TQM) - Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wulandari, Ari Fidiyah. 2013. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM), Sistem Pengukuran Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial*". (Dipublikasikan. Skripsi. UIN Walisongo).
- Wursanto, Ignasius. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Yuri dan Rahmat. 2013. *Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: PT Indeks.
- Yunus, Mahmud. 1989. *Kamus Arab Indonesia*. Jakarta: PT Mahmud Yunus Wa Dzurriyyah.
- Zahwan. 2016. *Implementasi Fungsi Actuating Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU dalam Pelayanan Ibadah Haji tahun 2014 di Kabupaten Tegal*. (Dipublikasikan. Skripsi. UIN Walisongo).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Mita Lia Sofiana
TTL : Jepara, 24 November 1995
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Kaligarang RT 05 RW 02 Kec. Keling Kab. Jepara
Email : sofia.mita99@gmail.com

Pendidikan Formal :

1. SD N 2 Keling Lulus Tahun 2007
2. SMP N 1 Keling Lulus Tahun 2010
3. MAN 2 Jepara Lulus Tahun 2013
4. UIN Walisongo Lulus Tahun 2017

Pendidikan Non Formal :

1. English Course (2010)
2. Pondok Pesantren Al-Ma'rufiyah (2015-sekarang)
3. Sekolah TOEFL Angkatan 4 (2016-sekarang)

Pengalaman Organisasi :

1. Sekretaris UKMU An-Niswa (2015 dan 2016)
2. Kopma Walisongo (2015)
3. Dev. Inovasi & Kreasi KMP (2015-2016)
4. *Official* HOMPIMPAH Satoe Atap (2016)
5. Forum Social Media-Humas UIN Walisongo (2014-2016)
6. Gen Y batch 2 Telkomsel Semarang (2017)

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 24 Mei 2017
Peneliti

Mita Lia Sofiana
NIM. 131311115