

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsyad, Azhar. 2003. *Pokok-Pokok Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Choliq, Abdul. *Pengantar Manajemen*. Semarang: Rafi Sarana Prakasa.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Kata Buku.
- Pimay, Awaludin. 2013. *Manajemen Dakwah*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang Kementerian Agama RI. 2011. *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*. Jakarta: Badan Litbang Kementerian Agama RI.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Analisis SWOT Teknis Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Strategi*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit

Alfabeta.

Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah, dan Wista Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Syaukani, Imam. 2009. *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta: CV. PRASASTI.

Thohir, Mudhahirin. 2004. *Talbiyah Di Atas Ka'bah*, Jogjakarta: Logung Pustaka.

Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2007. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.

Tjiptono, Fandy. 2009. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset.

Winarsih, Ratminto & Atik Septi. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yusuf, A. Nasir. 1994. *Problematika Manasik Haji*. Bandung: Penerbit Pustaka.

Skripsi. Karya Alik, Sukron. 2014. *Penerapan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji (Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013)*.

———. Karya Amaliyah, Tutik. 2014. *Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal tahun 2013-2014.*

———. Karya Mukminin, Furqon. 2014. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang.*

———. Karya Zuliana, Rida Nur. 2014. *Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Jumlah Jamaah Haji (Studi Kasus di KBIH Al Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013.*

Wawancara langsung dengan Bapak Arif Saiful Amar selaku Seksi Penyusunan Laporan, dan Pengendalian bebas BPH di Sie. PHU Kementerian Agama Kabupaten Kendal), 20 Juni 2017.

Wawancara langsung dengan Bapak Budiyono selaku calon jamaah haji tahun 2017 di KBIH Arofah Kendal, 02 April 2017.

Wawancara langsung dengan Bapak Farid Walidaini selaku calon jamaah haji tahun 2017 di KBIH Arofah Kendal, 28 Juni 2017.

Wawancara langsung dengan Bapak H. Nurul Anwar selaku alumni jamaah haji di KBIH Arofah Kendal, 31 Maret 2017.

Wawancara langsung dengan Bapak KH. Ahmad Noor selaku Sekretaris di KBIH Arofah Kendal, 05 April 2017.

Wawancara langsung dengan Bapak KH. Dimiyati Zaini selaku Departement Pendidikan di KBIH Arofah Kendal, 24 Maret 2017.

Wawancara langsung dengan Bapak KH. M. Mustamsikin, S.Ag, MSI selaku pimpinan dari KBIH Arofah Kendal, 27 Oktober 2016.

Wawancara langsung dengan Bapak KH. M. Najib Fauzan selaku wakil ketua II di KBIH Arofah Kendal, 24 Maret 2017.

Wawancara langsung dengan Ibu Hj Istiqomah selaku calon jamaah haji tahun 2017 di KBIH Arofah Kendal, 26 Maret 2017.

[http://Anto, Standart-pelayanan-minimal-penyelenggaraan-ibadah-haji-khusus//](http://Anto,Standart-pelayanan-minimal-penyelenggaraan-ibadah-haji-khusus//), diakses pada 01 Desember 2016.

<http://binrohrsij.wordpress.com/2014/01/11/196-Pelayanan-prima-dalam-perspektif-Islam//> diakses pada 03 April 2017.

<http://blogku10061987.blogspot.co.id/2014/10/pengertian-dan-fungsi-manajemen.html?m=1//> diakses pada 21 juni 2017.

[http://Data Primer dan Data Sekunder - Artikel Pendidikan, Artikel Hukum, Artikel Kesehatan, Artikel Kedokteran.htm//](http://DataPrimerdanDataSekunder-ArtikelPendidikan,ArtikelHukum,ArtikelKesehatan,ArtikelKedokteran.htm//) diakses pada 03 Oktober 2015.

<https://google.co.id/amp/s/muhamadfaqihhusni.wordpress.com/2014/02/05/kebijakan-pemerintah-dan-wawasan-informasi-haji/amp//> diakses pada 21 Juni 2017.

<http://muslim.or.id/18256-5-sifat-haji-mabrur.html//> diakses pada Senin 03 April 2017.

<http://paulusdakso.blogspot.co.id/2011/12/manajemen-pelayanan-umum-di-indonesia.htm?m=1/> diakses pada 18 Mei 2017.

<http://pengantarmanajemenfeuh.blogspot.co.id/2012/10/struktur-dan-desain-organisasi.html?m=1//> diakses pada 21 Juni 2017.

<http://pengertian-menurut.blogspot.co.id/2015/09/pengertian-kbih-menurut-ahli.html?m=1/> diakses pada 18 Mei 2017.

http://www.academia.edu/10495735/Laporan_Tahunan_Seksi_Penyeeng_gara_Haji_dan_Umrah_Kemenag_Aceh_Tamiang//diakses pada 24 April 2017.

[http:// www.bimbingan.org/pengertian-program-kerja.html//](http://www.bimbingan.org/pengertian-program-kerja.html//) diakses pada 29 April 2017.

http://www.carasuper.com/2017/04/inilah_bank_tempat_pelunasan_biaya_haji_reguler-2017.html//diakses pada 24 April 2017.

<https://www.google.co.id/amp/s/beedesain.wordpress.com/2014/06/09/manfaat-brosur-untuk-proses-pengenalan-produk/amp/> diakses pada 29 April 2017.