

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku:

- Agama, K. (2015). *Cara penndaftaran ibadah umrah*. PT Kementrian Agama Jakarta
- al., P. e. (1984). *Kualitas Pelayanan menurut pandangan Islam*. Jakarta: Fandy Ciptono.
- Amir, M. T. (2004). *Manajemen Ritel, Panduan Lengkap Pengelolaan Toko Modern*. Jakarta: PPM.
- Andi. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Fandy Tjiptono.
- Arief, C. P. (2007). *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan* . Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiastuti, R., Shinta, A., Isaskar, R. (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press.
- Fandy, T. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Ghozali. (2006). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS . Ekonomi keuangan*, 44-50.
- Hamdani. (2008). *Faktor Utama dalam Mempengaruhi kualitas Pelayanan. Jurnal Ekonomi*, 52-60.
- Keller, K. &. (2016). *Pengertian kepuasan konsumen*, 150. PT. Indeka.
- Kerlinger. (2006). *Definisi simple random sampling* , 188. PT. Indeka.
- _____. (2013). *Pengertian variabel*. 60-62, PT. Indeka.
- Kloter, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeka.
- Lupiyoadi, R. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Jakarta: ANDI.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta.
- Rangkuti, F. (2000). *Business plan: teknik membuat perencanaan bisnis dan analisis kasus*. Jakarta: Gramedia.

Rasuman. (2000). *Kualitas pelayanan dalam padangan Islam*. JAKARTA: PT Pralindo.

Rohmana, Y. (2013). *Ekonometrika Teori dan Aplikasi dengan Eviews*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Ekonomi dan Koperasi FPEB UPI.

Sekaran, U. (2009). *Pengertian variabel*, 115. JAKARTA: PT Pralindo.

_____. (2009). *Pengertian populasi*, 120. JAKARTA: PT Pralindo.

Siregar, S. (2010). *Statistik Deskriptif untuk Penelitian*. jakarta: Rajawali Pers.

Sujarweni, V. W. (2008). *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Umum*. Yogyakarta: Global Media Informasi, Cetakan Pertama.

Sunyoto, 2. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Caps.

Tjiptono. (2011). *Pengertian Kualitas Pelayanan*, 59. jakarta: PT Rajawali Pers.

_____. (2012). *Pengertian Kualitas Pelayanan*, 157. jakarta: PT Rajawali Pers.

_____. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI. Global Media Informasi,

_____. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: ANDI. Global Media Informasi,

_____. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi. Global Media Informasi,

Wilfridus, A. d. (1997). *Mebangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.

_____. (1997). *Mebangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Jakarta: tulisan Utama: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.

Wilfridus, A. d. (1997). *Mebangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.

_____. (1997). *Mebangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.

Yuliarmi. (2003). *Pengertian kepuasan konsumen*, 12. PT Rajawali Pers.

Jurnal :

Annisa Nurradina (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Umrah . PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi. (2015) *Vol 1*, 87-98

Azizah, R. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*,(Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

- Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014). *Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga. Vol 2, 90-120*
- BANDU. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. *Vol 1, 67-88*
- Fahmi, S. C. (2016). Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat Menggunakan Transaksi Tunai. *Jurnal Universitas Muhammadiyah. Vol 1, 55-78*
- Goful. (2010). Pengaruh Utilitas Pelayanan terhadap epuasan Jemaah Umrah . *Ekonomi Keuangan, Vol 1,50-62.*
- Isshrom Syahrul Goful (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Studi Pada Jamaah Haji dan Umrah Kelompok Bimbingan KBIH Al-barokah). *PT Al- Barokah, Vol 2, 112-158*
- Ismail, N, M (2013) The effect of automated service quality on Australian banks' financial performance and the mediating role of customer satisfaction, *Vol 1, 78-91*
- Juliana. (2013). *Pengaruh Persepsi Nasabah dan Tingkat Keuntungan terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Muamalat Indonesia Cabang Kota Bandung.* Bandung: UIN Sunan Gunungdjati. *Vol 18-19*
- Ludfi Maharani (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2007 Kota Semarang . Vol 1, 88-98*
- McClelland E, L (2013) The Effect of Customer Relationship Marketing (CRM) and Service Quality to Corporate Image, Value, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty, Vol 1, 124-140*
- Maharani, L. (2009). *Penelitian terdahulu dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah umrah . Vol 1, 98-120*
- Nurafni D, (2010) Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jamaah Haji Khusus PT Manajemen Qalbu Travel (2010), *Vol 1, 120-147*
- Nurradina, A. (2015). *Penelitian terdahulu dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah umrah . Vol 1, 41-69*
- _____. (2015). *Penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah. Vol 1, 41-69*
- Parasuraman, Grewal. (2000). The Impact of Technology on the Quality-Value-Loyalty Chain: A Research Agenda. *Journal of the Academy of Markering Science, Vol 1, 168-174.*

_____. (1984). *Kualitas Pelayanan Menurut Pandangan Islam*. Jakarta: Fandy ciptono . *Journal of the Academy of Markering Science, Vol 1, 168-174.*

_____. (1984). *Kualitas Pelayanan Menurut Pandangan Islam*. Jakarta: Fandy Tjiptono. *Journal of the Academy of Markering Science, Vol 1, 168-174.*

_____. (1984). *Kualitas Pelayanan Menurut Pandangan Islam*. Jakarta: Fandy ciptono . *Journal of the Academy of Markering Science, Vol 1, 168-174.*

_____. (1984). *Kualitas Pelayanan Menurut Pandangan Islam*. Jakarta: Fandy Tjiptono. *Journal of the Academy of Markering Science, Vol 1, 168-174.*

Sembodo, D, P (2009) *Pelayanan Jemaah Haji kota Semarang tahun (2009) (Analisis Pelaksanaan UU No 13 Tahun 2008, Kementrian Agama)Vol 1, 77-96*

Vogus J, T (2012) Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioural Intention in Hotel Industry. Vol 2, 131-145

Zulkifly, Leigh & Blakely (2015) Relationship Employee Quality and Customer Satisfaction: The Case of Halal Products Supplier at Elhajj Products SdnBhd, Vol 1, 120-139