

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Majdi, Ahmad, 1993, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, Surabaya: Mutiara Ilmu
- Arikunto, Suharsimi, 1989, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara,
- Baqir Al-Habsi, Muhammad, 1999, *Fikih Praktis*, Bandung: Mizan
- Gayo, Iwan, *Buku Pintar Haji dan Umroh*, 1998. Jakarta: Pustaka Warga Negara
- H. Melayu S, P. Hasibuan, 2007, *Manajemen: Dasar, pengertian dan masalah, Edisi Revisi, cet. 6*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hasan Shadily dan, John M. Echols *Kamus Inggris-Indonesia (An English Indonesian Dictionary) Cet. XXV*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 372
- <https://penelitian.ilmiah.com/wawancara-semi-terstruktur/> (Diakses pada tanggal 26 maret 2022, pada jam 16.28)
- Itr, Nuruddin, 2017, *Tuntas Memahami Haji Dan Umrah*, Jakarta, PT. Serambi Semesta Distribusi
- J Moelang, Lexy, 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Priansa Juni, Donni, 2017, *Manajemen Pelayanan Prima*, Bandung: CV. Alfabeta
- Rahmayanty Nina, 2012, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ritonga Jauhari, Hasnun, 2015, *Manajemen Organisasi Pengantar Teori dan Praktek*, Medan: Perdana Publishing

- Kasmir, *Etika Customer Service*, 2005, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Kementerian Agama RI, 2020, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*
- Kotler, Philip, 1995, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga
- Kustini, dan Abdul aziz, 2007, *Ibadah haji dalam Sorotan Publik Cet-1*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan
- L. Daft, Richard, 2013, *Era Baru Manajemen, Edisi Revisi, Cet. 9*, Jakarta: Selemba Empat
- Lesli W. Rue, dan George R. Terry Principles of Management, terj. G. A. Ticoalu, *Dasar-Dasar Manajemen*
- Meity Taqdir Qodratillah, 2011. *Kamus Bahasa Indonesia untuk Pelajar*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Moenir, *Metode Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 2010, Jakarta: Bumi Aksara
- Pengertian Peningkatan Menurut Ahli Adi S “,Dalam <http://Www.DuniaPelajar.com>. Pengertian-Peningkatan-Menurut-Para-Ahli.Html
- Ruslan, Rosadi, 2008, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif-Kualitatif dan R&D,Cet.18*, Bandung: Alfa Beta
- Sulaiman, Rasid 1994, *Fiqih Islam*, Bandung: Penerbit Sinar Baru Al-Gensindo., Cet. 27

Sule, Ernie Tisnawati. dan Saefullah, Kurniawan, 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana,

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

Tjipto, Fandy, 2001, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, Cet.2

Winarsih, Atik Septi dan Ratminto, 2005, *Manajemen Pelayanan*. Celwban Timur: Pustaka Pelajar



LAMPIRAN-LAMPIRAN



Foto Kantor PT. Grand Darussalam Tour & Travel



Foto Wawancara dengan Direktur Utama PT. Grand Darussalam Tour &
Travel Medan



Foto Wawancara dengan Staf Administrasi PT. Grand Darussalam Tour &
Travel



Foto Bimbingan Manasik Jamaah



Foto Jamaah di Tanah Suci