

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Afrizal, 2016 *Metode Penelitian Kualitatif : sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu, cet .3,* Jakarta : Rajawali Pers.
- Allison Michael dan Jude Kaye, 2004. *Perencanaan Strategis bagi organisasi nirlaba,* Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Amir M.Taufiq, 2012. *Manajemen Strategik Konsep dan Aplikasi,* Jakarta : Rajawali Pers,
- Azis Abdul dan Kustini, 2007. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik* Jakarta :Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Barata Atep Adya, 1999. *Bisnis dan Hukum Perdana SMK,* Bandung: Armico.
- Casson Herbert N, 1981 *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha,* (Surabaya : Usaha Nasional.
- Departemen Agama RI, 2003. *Hikmah Ibadah Haji* Jakarta : Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Emzir, 2012 *Metodologi Penelitian Kualitatif :Analisis Data,* Jakarta : Rajawali Pers.
- [Http://blajakarta,kemenag.go.id/executive-summary/112-penyelenggaraan-haji-masyarakat.html](http://blajakarta,kemenag.go.id/executive-summary/112-penyelenggaraan-haji-masyarakat.html)
- [Http://Sambiane.Blogspot.Co.Id/2010/07/Kepal.Html](http://Sambiane.Blogspot.Co.Id/2010/07/Kepal.Html)
- Kamil, 9 Juli 2002. *Media Indonesia,* Edisi Selasa.
- Kamsir, 2005, *Etika Costumer Service,* Jakarta : PT Raja Grapindo Persada.
- Moenir A.S, 2000 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* (Jakarta : PT Bumi Aksara,) cet. Ke-4.
- , 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* (Jakarta : PT Bumi Aksara) cet. Ke-7
- Moleong Lexy J, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif,* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Abdullah Bin, 2004. *Tafsir Ilmu Katsir* Bogor : Pustaka Imam Asy Asyafi'i jilid 6 :

- Nasution M. N, 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nidjam Ahmad dan A. Latief Hanan, 2003. *Manajemen Haji*, Jakarta : Zikral Hakim.
- Noor Juliansyah, 2011. *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana.
- Ruslan Rosady, 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta : Grapindo Persada.
- , 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta : Grapindo Persada,
- Sangadji Etta Mamang, *et al.*2010. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Shaleh Churaini dan Hartono, 2003. (*Struktur Organisasi Departemen Agama RI*) Proyek Pembibitan Calon Tenaga Kependidikan Biro Kpegawaian Sekretariat Jendral Depag RI, Jakarta.
- Siagian Sondang, 1986 *Analisis Serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi*, Jakarta : PT Gunung Agung.
- Stainer George dan Minner, *Manajemen Strategik*, Jakarta : Erlangga
- Sugiarto Endar, 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R &D*, Bandung : Alfabeta.
- Supriono, 1985 *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis* Yogyakarta : BPF.
- Syarifuddin, Amir, 2003. *Garis-Garis Besar Fiqh*, Jakarta : Kencana Prenadamedia Group
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang pelayanan publik*
- Yusni Muhammad Ali, 2015, *Strategi Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*, e-journal ilmu pemerintahan vol.3.1.