

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Aziz & Kustini, 2007. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Jakarta.
- Alhashem Abdul Majeed, Habib Alquraini dan Rafiqul I. Chowdhury, 2011, Factors influencing patient satisfaction in primary healthcare clinics in Kuwait, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 24 No. 3, 2011, pp. 249-262, Emerald Group Publishing.
- Atika Paramitha Wendha, Rahyuda dan Suasana, 2013, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar, *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* Vol. 7, No. 1, Februari, hal: 19-28.
- Chanaka Jayawardhena, 2010, The impact of service encounter quality in service evaluation: evidence from a business-to-business context, *Journal of Business & Industrial Marketing*, 25/5 (2010) 338–348, Emerald Group Publishing Limited.
- Chee, Lee Yik, Meredith dan Marchant, 2010, Singapore stock broking service quality: fifteen percent gap, *Journal of Services Marketing*, Vol. 24/4, hal: 305–313.
- Barata, Atep Adya 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia
- Edi Suswardji, Nelly Martini, dan Rani Meliana, 2012, Pengaruh Pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur, *Jurnal Manajemen* Vol.09 No.2 Januari, hal: 609-621.
- Ely Sufianti dkk, 2007, Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Kota Bandung, *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol. 4, No.2 Juni, hal: 98-116.
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, 2013, Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok) , *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, Hal. 981-990.
- Ferry Firdaus dan Fatchur Rochman, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Strategi Harga terhadap Kepuasan, serta Dampaknya terhadap Loyalitas Jamaah Umroh Sawita Group, Jakarta, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 10. Nomor 4, hal: 753-760.

- Filipa Fonseca, Sofia Pinto dan Carlos Brito, 2010, Service Quality and Customer Satisfaction in Public Transport, *International Journal for Quality research*, Vol.4, No. 2, hal: 125-130.
- Gerson Richart. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PM. Jakarta.
- Gibson, James I dan John M Ivancevich, 1996, *Organisasi dan Manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- Gie, The Liang, 1991, *Administrasi Perkantoran*, Nur Cahaya, Yogyakarta,
- Handyaningrat, 1989. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Hestin Mutmainah, 2010, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Pendaftar Calon Jamaah Haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Karanganyar, *GRADUASI* Vol. 24, hal: 8-26.
- Ilias Santouridis dan Panagiotis Trivellas, 2010, 'Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece', *The TQM Journal*, Vol. 22 No. 3, pp. 330-343, Emerald Group Publishing Limited
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Jamal Ahmad dan Anastasiadou, 2009, 'Investigating the effects of service quality dimensions and expertise on loyalty', *European Journal of Marketing* Vol. 43 No. 3/4, hal: 398-420.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks

- Lin Hsu Chia, Mu-Chen Chen, Kuo-Chien Chang, dan Chuang-Min Chao, 2010, 'Applying loss aversion to investigate service quality in logistics A moderating effect of service convenience, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 30 No. 5, hal: 508-525.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa ; Teori dan Praktek*, Salemba Empat , Jakarta.
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Mulyadi, Mukhlis Yunus, Amri, 2012, Persepsi Masyarakat terhadap Kepuasan Pelayanan Publik dan Kinerja Dinas Sosial Aceh, *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala* , Volume 1, No. 1, Agustus, hal: 40-56.
- Nashuddin, 2011, Sistem Pelayanan Haji pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat, *Jurnal Penelitian Keislaman*, Vol. 7, No. 2, Juni hal: 453-478
- Nijam, Achmad dan Hanan Alatief, 2004, *Manajemen Haji (Study Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*, Nizam Press, Jakarta.
- Nurul Dini Radiyah, 2013, Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pontianak, *PubliKA*, Volume 2 Nomor 2, Agustus, hal: 1-5.
- Rahmah Hida Nurrizka dan Wiko Saputra, 2011, Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Volume 14 No. 01 Maret, hal: 11-19.
- Ratminto dan Atik Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan Publik: Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ramseook-Munhurrin, S.D. Lukea-Bhiwajee, P. Naidoo, 2010, Service Quality in Public Service, *International Journal of Management and Marketing Research* Volume 3 Number 1, hal: 37-50.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2010, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.

- Sri Kalono dan Bambang Setiaji, 2013, Studi Komparasi Biaya dan pelayanan Haji Indoensia – Malaysia, *Manajemen Bisnis Syariah*, No: 02/Th.VI/Februari, hal: 1295-1318.
- Sri Pujiyati, 2014, Analisis Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2011/1432 H Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Studi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkalpinang, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Eksekutif* Vol. 1 No. 1,
- Sugiyono, 2010, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukei, 2011, Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur), *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol.13, No. 1, Maret, hal: 61-75.
- Suwarno dan Zaini Rohmad, 2012, Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Kecamatan Baki. *Manajemen Bisnis Syariah*, No: 02/Th.VI/Agustus 2012 – Januari, hal: 1235-1250.
- Thoha, Miftah, 2000, *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, CV. Rajawali, Jakarta.
- _____, 2005, *Administrasi Kepegawaian Daerah*, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy 1998. *Total Quality Service*. Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2000. *Manajemen Jasa*. Cetaka Kedua, Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2001. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Yesni Malau dan Adi Surya Putra Ari Ariyanto, 2014, Implementasi Sistem Pelayanan Pendaftaran Haji Dan Umroh Online pada PT. Mandiri Mawaddah Nusantara, *Bianglala Informatika* Vol. II No 1 Maret, hal: 43-52.
- Yoeti, Oka A. 2000. *Customer Service; Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Pradnya Paramitha, Jakarta.
- Yuan, Hu Hsiu, Yu-Cheng Lee, dan Tieh-Min Yen, 2010, 'Service quality gaps analysis based on Fuzzy linguistic SERVQUAL with a case study in hospital out-patient services', *The TQM Journal*, Vol. 22 No. 5, hal: 499-515.