

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Anton, M, Mulyono. 2001. *Aktivitas Belajar*. Bandung. Bandung. Yrama
- AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara,2010
- Al_Quran terjemahan. 2015. Departemen Agama RI. Bandung: CV Darus Sunnah.
- Departemen Agama RI, *Bimbingan Masyarakat Islam dan urusan Haji*. Jakarta, 1989-1990.
- G. Kartasapoetra, Hartini, *Kamus Sosiologi dan Kependudukan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada,2017.
- Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*. Surabaya:Usaha Nasional, 1981.
- H. Mulyadi. 2019 *Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh*. Wawancara Oleh Risa Purnamasari. 18 Februari 2019. Pukul 09.55
- Jumain, *Wawancara Calon Jemaah Haji*, Tanggal 20 Februari 2019
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta PT. Raja Grafindo Persada,2005.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga 1997.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja, Kementrian Agama Rokan Hulu, Tanggal 4 Maret 2019.
- Prof. Dr. Farida Jasfar, M.E. *Manajemen Jasa*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsi, *Manajemen Pelayanan*, 2005.
- Rosalia.2005. *Aktivitas Belajar*.<http://translate.google.co.id>.
- Rozak, Abdul.*Fiqih Haji*. Pekanbaru
- Ruslan, Rosady, 2008. *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- R. Matindas, *Manajemen SDM*. Jakarta : PT. Temprint,2002.

Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara, 2010.

Sri, *Wawancara Calon Jemaah Haji*, Tanggal 20 Februari 2019

Sudarto, *Metode Penelitian Filsafat*. Jakarta:Raja Grafindo Persada,1997.

Yezi Muhaiyeti. 2019 *Karyawan Penyelenggaraan Haji*. Wawancara Oleh Risa Purnamasari. 18 Februari 2019. Pukul 11.10

Yunisri. 2019 *Karyawan Penyelenggaraan Haji*. Wawancara Oleh Risa Purnamasari. 18 Februari 2019. Pukul 14.20