

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agustina, Kania. 2019. *Buku Pintar Akuntansi Desa Dan Kelurahan*. Jawa. Tengah: Desa Pustaka Indon Esia.
- Ibrahim, M. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Komarudin. 1993. *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Triyenda.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Laksana, 2018. *Manajemen. Pelayanan Pubik*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi.
- Moleong Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif* , Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya,. Bandung.
- Mushlihin. 2013. *Memahami Definisi Operasional dalam. Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Putra, T. M. 2019. *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Grasindo.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit. Alfabeta, Bandung.

Ulber, Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Zeithaml, A. Valarie, Parasuraman, Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.

Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian

Agama.

Undang-Undang No 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Skripsi :

Azzahra, F. (2017). *Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman DIY*. Skripsi Sarjana, Diterbitkan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Saputri, I.R. (2018). *Pelayanan Prima Pendaftaran Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Demak*. Skripsi Sarjana, Diterbitkan, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.