

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman, 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, *Jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Arikunto,. 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmasuti, Farikha. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Dalam Perjalanan Haji dan umrah di Hasuna Tour Haji dan Umrah Service Yogyakarta*. Tugas Akhir. D3 Kepariwisata Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Ebad Wisata. 2018. *Kantor Cabang Ebad Group di Indonesia*. dari <http://ebadwisata.com> diakses pada 15 Januari 2019.
- Ebad Wisata. 2019. Organisational Chart and Job Descriptions.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fini, Fitriani. (2013). *Strategi Pelayanan Produk Tabungan Haji Arafah Pada PT. Bank Muammalat Indonesia Tbk Cabang Bumi Serpong Damai (BSD) Tangerang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi Konsentrasi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kasmir, 2006. *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kementrian Agama. 2017. *Pertumbuhan Jumlah Jamaah Haji dan Umrah di Indonesia*. dari <http://kemenag.go.id/> diakses pada 7 Juni 2019.
- Mardianah. (2012). *Strategi Mempertahankan Pelanggan Pada Iskandaria Travel Umrah Dan Haji Di Ciputat Tangerang Selatan*. Skripsi. Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi Konsentrasi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Moleong, Lexy J., 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Richardson, John and Martin Fluker. 2004. *Understanding and Managing Tourism*. Autralia: Pearson Education.
- Soeharto., 2013. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono., 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono., 2013. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.