

## Daftar Pustaka

- Adeleke, A. dan Aminu, S.A. (2012). The Determinants of Customer Loyalty in Nigeria's GSM Market. *International Journal of Business and Social Science*, 3 (14), 209-222
- Aritonang. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arumsiwi, A. (2014). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Layanan Operator Seluler Simpati*. Skripsi. Yogyakarta: FEB UGM
- Bruinessen, M. (1995). *Kitab Kuning Pesantren dan Tarekat: Tradisi-Tradisi Islam di Indonesia*. Bandung: Mizan.
- Badan Pusat Statistik. (2014). *Data Kuesioner Jamaah Haji Tahun 2013*. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- Departemen Agama. (2009). *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta: Departemen Agama Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Eboli, L., dan Mazzulla, G. (2009). New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality. *Journal of Public Transportation Vol 12 A.21-37*.
- Fatmawati, E. (2011). *Evaluasi Kualitas jasa Perpustakaan FEB UNDIP Dengan Metode LibQual+TM*. Tesis. Yogyakarta: Pasca Sarjana UGM.
- Gilbert, G. R., dan Veloutsou, C. (2006). A Cross Industry Comparison of Customer Satisfaction. *UK Journal of Service Marketing Volume 20*. 298-308.
- Gronhold, L., Martensen, A., dan Kristensen, K. (2000). The Relationship Between Customer Satisfaction and loyalty: Cross-industry Differences. *Total Quality Management Vol 11*.509-514.
- Hill, N., G., B., dan R., M. (2003). *How to Measure Customer Satisfaction*. hampshire: Gower Publishing.
- Ihsanudin. (2013). *Penyelenggaraan Haji 2013 Masih Bermasalah*. Diakses Maret 20, 2015, dari Kompas.com: [nasional.kompas.com/read/2013/11/22/1833389/Ombudsman.Penyelenggaraan.Haji.2013.Masih.Bermasalah](http://nasional.kompas.com/read/2013/11/22/1833389/Ombudsman.Penyelenggaraan.Haji.2013.Masih.Bermasalah)
- Ismail, R. (2013). *Pesawat Maskapai Kembali ke Bandara Setelah 30 Menit terbang*. Diakses Maret 20, 2015, dari Detiknews: [news.detik.com/read/2013/09/10/173925/23454823/10](http://news.detik.com/read/2013/09/10/173925/23454823/10)

- Jatmika, A. (2013). *Jamaah Haji Batam Keluhkan Sampah di Pemandokan*. Diakses April 2014, dari Tempo: [www.tempo.co/read/news/2013/10/17/136522326/Jamaah-haji-Batam-Keluhkan-Sampah-di-Pemandokan](http://www.tempo.co/read/news/2013/10/17/136522326/Jamaah-haji-Batam-Keluhkan-Sampah-di-Pemandokan)
- Jogiyanto. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Juliyah. (2013, Oktober 16). *Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Masih Perlu Diperbaiki*. Diakses Maret 20, 2015, dari Info Publik: [infopublik.id/read/57248/pelayanan-kesehatan-jamaah-haji-masih-perlu-perbaikan.html](http://infopublik.id/read/57248/pelayanan-kesehatan-jamaah-haji-masih-perlu-perbaikan.html)
- Kementerian Agama (2009). *Pendukung Ibadah Haji Bernama Katering Armina*. Diakses April 2014, dari Jurnal haji: [www.jurnalhaji.com/berita/pendukung-ibadah-haji-bernama-katering-armina](http://www.jurnalhaji.com/berita/pendukung-ibadah-haji-bernama-katering-armina)
- Kementerian Agama (2012). *Buku Pintar Haji*. Jakarta: Kementerian Agama
- Kementerian Agama (2013, 07 16). *Tidak Ada Sisa Kuota Nasional Haji Reguler dan Khusus*. Retrieved 10 21, 2014, from Kementerian Agama RI: <http://haji.kemenag.go.id/v2/node/1271>
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14 e*. New Jersey: Pearson.
- Kompasiana (2013, September 26). *Bus Telat, Jamaah Haji Keleleran 10 Jam di Madinah*. Diakses Maret 20, 2015, dari Kompas.com: [internasional.kompas.com/read/2013/09/26/1152354/Bus.Telat.Jamaah.Haji.Keleleran.10.Jam.di.Madinah](http://internasional.kompas.com/read/2013/09/26/1152354/Bus.Telat.Jamaah.Haji.Keleleran.10.Jam.di.Madinah)
- Muninjaya. (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nidjam, A., dan Hanan, A. (2004). *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers*. Jakarta: Nizam Press.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Setting. *Journal of Retailing*. 25-48.
- Oliver, R. (1993). A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts. in Swartz, A.T., Bowen, D.E. and Brown, S.W. *Advance in Service Marketing Management, Vol. II, JAI Press*. 56-67.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L. (1985). Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal Marketing* 49. A. 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-itemscale for measuring consumer perceptions of service quality. *Jurnal Retailing*.12-40.
- Petugas Haji Indonesia. (2013). *Petugas Haji Indonesia, Jenis dan Penjelarasannya*. Diakses Mei 2014, from Petugas Haji Indonesia: [www.petugashaji.com/2013/02/petugas-haji-indonesia-jenis-dan.html](http://www.petugashaji.com/2013/02/petugas-haji-indonesia-jenis-dan.html)
- Putri, Nicke Yuliasuti Purnomo. (2012). *Analisis Kualitas jasa Pengunjung Pada Bisnis Rekreasi PT. Taman Impian Jaya Ancol*. Tesis. Yogyakarta: Program Magister Manajemen FEB UGM.
- Rahman, T., Gunawan, F., Wijayanti, R., dan Yudhistira, B. (2013). Analisis Survei Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2010-2012. *Journal of Islamic Economics and Business Muamalah*.20-46
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ristina, Yuli. (2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Service Quality (SERVQUAL) Studi pada Bank BRI Cabang Yogyakarta-Cik Di Tiro*. Tesis. Yogyakarta: Program Magister Manajemen FEB UGM.
- Schifman, L., dan Kanuk, L. (2010). *Consumer Behavior*. New Jersey: Pearson Education.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business A Skill Building Approach*. United States of America: Wiley.
- Supranto, J. (2006). *Metode Riset dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susan, E. F. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Tahun 2013 (Studi pada PDAM Sleman)*. Tesis. Yogyakarta: Program Magister Ekonomi Pembangunan FEB UGM.
- Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Trisnantoro. (1999). *Perencanaan Kesehatan Untuk Meningkatkan Efektifitas Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008, *Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845. Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999, *Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 3832. Jakarta



- Wardani, M. E. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan Ibadah Haji antara Jamaah Haji yang Mengikuti KBIH dan non KBIH di Provinsi D.I. Yogyakarta*. Tesis. Yogyakarta: Program Magister Administrasi Publik UGM.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yusuf, Muhammad. (2008). *Haji dalam Al-Qur'an, Hadist, dan Pengalaman Muslim*. Tesis. Yogyakarta: Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo, dan Gremler, Dwayne D. (2013). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm 5e*. McGraw Hill.