

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, dan Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan ke-1. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Yrama Widya
- Daryanto dan Setyobudi. 2015. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Departemen Agama RI. 2000. *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah, dan Ziarah*. Jakarta : Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Umroh Haji
- Ibrahim. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip & Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid Dua. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Limakrisa, Nandan dan Togi Parulian. 2017. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Edisi ke-2. Jakarta: Mitra Kencana Media.
- Masitah, Dewi. 2015. Dinamika Bisnis Travel Umroh Se Kota Pasuruan Di Era Globalisasi. *Iqtishadia*, 2 (2), halaman 243.
- Musdalifah, 2017. Peningkatan Jumlah Jamaah Haji dan Umrah dari Tahun ke Tahun. <https://www.depokpos.com/arsip/2017/08/peningkatan-jumlah-jamaah-haji-dan-umrah-dari-tahun-ke-tahun/>. Diakses pada tanggal 15 Februari 2019.
- Nityasari, Aulia Hayu. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Jamaah Umroh Tahun 2010-2012 (Studi Kasus Pada PT Fatimah Zahra Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 2 (2), halaman 78-86
- Priansa, Donni Juni. 2017. Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumus Data Dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta

- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Sudaryono. 2018. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta
- Sulastri, Tuti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Implikasinya Pada Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen (JIBM)*, 1 (1), halaman 43.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: CAPS
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, Satisfaction*. Edisi ke- 3. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- \_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Umar, Husein. 2014. *Metode penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi ke-2, Cetakan ke-13. Jakarta: Rajawali Pers