

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49, no. 4 (1985).
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,." *Journal of Retailing* 64, no 1 (1988).
- Ade Putra Ode Amane, Indra Kertati, Dwi Hastuti, Rahmad Purwanto W, Lukman Jakfar Shodiq, Mohammad Ridho'i. *METODE PENELITIAN KUALITATIF : Perspektif Bidang Ilmu Sosial*. Edited by M.Kom efitra, S.Kom., M.Kom, Sepriano. jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2020.
- Afriani, Saiful Bahri, & Abdul Mutaleb. "PERAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ACEH UTARA DALAM MELAKSANAKAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT)." *jurnal humanis*, no. 2460–8476 (2020).
- . "PERAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ACEH UTARA DALAM MELAKSANAKAN SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT)." *humanis* 6, no. 2 (2020).
- Agvira Faiza zulfa, Irfan Sanusi, Asep Iwan Setiawan. "Optimalisasi Siskohat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji." *jurnal manajemen dakwah* vol 2 no 2 (2017).
- Amaludin , Acep Nurlaeli, Sya'roni Ma'sum. "STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN CALON JEMAAH HAJI MELALUI SISTEM KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DI KEMENTERIAN AGAMA KARAWANG." *Ilmu Pendidikan Islam* 23 no 02 (2025).
- Amaludin, Dkk. "Analisis Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Haji." *Jurnal Manajemen Dakwah* 6 no.2 (2020).
- Angraini, Syafitri. "Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan

- Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jama'ah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu” (2022).
- Anne M. Findlay, Leigh Sparks. *Retailing : Critical Concepts*. London: Routledge, 2002.
- Awaliyah, Hani. “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru.” *Niara* 13, No 02 (2021).
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media komputindo, 2003.
- Denhardt, Janet V. Denhardt dan Robert B. *The New Public Service, Serving, Not Steering*. New York and London: Routledge, 2015.
- Deswara, Primadatu. “IMPLEMENTASI PERORGANISASIAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI.” *MULTAZAM* 2 no 2 (2022).
- Dr. Harbani Pasolong, M.Si. *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Dr. Rukin, S.Pd., M.Si. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edited by Ansari Saleh Ahmar. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Edited by Irwan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014.
- Fahmi, H. Ismail. “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Di Kabupaten Garut,.” *jurnal publik* 15 no. 2 (2021).
- Fahmi, Helmi Ismail. “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kabupaten Garut.” *jurnal publik* 15 no 02 (2021): 60.
- Firdausiyah, Siti Raudatul, Erin Nur Putriani. “Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo).” *Of Social Science Research* 4 (2024): 13556–13573.

- Ginting, Abdul Fikri, Azmi Nawaf, Darul Naad, Muhammad Azwar, Hasan Sazali, and Tri Niswati Utami. "Efektivitas Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." *manajemen dakwah* volume 6 n (2024).
- H. Lukmanul Hakim, S.Ag. M.Si. "KUALITAS PELAYANAN HAJI OLEH KELOMPOK BIMBINGAN MANASIK HAJI (KBIH) ANNIHAYAH KARAWANG." *POLITIKOM INDONESIA* 02, No 01 (2017).
- Hayati. *Manajemen Pelayanan Publik*. depok: Rajawali Press, 2019.
- Jochen Wirtz, Christopher Lovelock. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. london: world scientific publishing, 2021.
- John W. Creswell, J. David Creswell. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. california: SAGE publications, 2018.
- Laksana, zaenal mukarom dan muhibudin wijaya. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Goverment and Good Governance*. bandung: pustaka setia, 2016.
- Leris Sandi Aulia, Yuniar Jamilatus Saputri. "IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN CALON HAJI DAN UMRAH (PHU) PADA BIDANG ADMINISTRASI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANYUWANGI." *jurnal gembira* vol.2 no.2 (2024).
- McLean, William H. Delone and Ephraim R. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Management Information Systems* 19 No. 4 (2003).
- McMurray, Adela J. "The Impact of Leadership on Workgroup Climate and Performance in a Non-profit Organization." *Emerald Publishing* 33, no. 6 (2012).
- Melinda, Sela. "Implementasi Manajemen Pelayanan Dan Pembinaan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Metro" (2024).
- Miles, Matthew B., and A. Michael Huberman. *Qualitative Data Analysis*. Edited by Rebecca Holland. London delhi: SAGE Publications International Educational and Professional Publisher Thousand Oaks, 1994.
- Moenir, Ari Soenanda. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: pt. remaja rosdakarya, 2017.
- Mutrofin, Dkk, *Pelatihan Sertifikasi Dalam Mewujudkan Pembimbing Haji Profesional; Ikhtiyar Memberikan Pelayanan Prima Bagi Jamaah Haji Indonesia, Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vo 08. No. 02. Oktober 2025. 222-223.
- Pradana, nda Gita, Syamsuddin R, and Nur Hilal. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Yayasan Kbihi Babussalam Palu.” *KOLABORATIF SAINS* 6, no. 7 (2023).
- Prof. Dr. H. M. Bakry Usman, M.Si., Ph.D. *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL*. Edited by M. Sos Fajrina Margaretha Viruliana. Padang Sumatera Barat: CV Dunia Penerbitan Buku, 2008.
- Ratminto, Dkk. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z*. YOGYAKARTA: UGM Press, 2017.
- SAKRONI, M. MAHFUD. “MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA YOGYAKARTA” (2020): 114.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Sugiyono. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta. Bandung: cv saba jaya, 2016.
- Tjiptono, Fandy. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 60.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Arvind Malhotra. “Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge.” *Journal of the academy of Marketing Science* 30, no. 4 (2002): 364.
- Winarsih, Ratminto dan Atik Septi. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: pustaka belajar, 2013.
- Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari dan M. Shodiq Abdul Khannan. “PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN.” *jurnal Optimasi Sistem Industri* 12 no 1 (2019): 11.

Yogi suwarno. “Inovasi Di Sektor Publik.” *STIA LAN Administrasi Negara* 14 (2008): 12.