

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto,dkk, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.
- Husin Al Munawar, Said Agil. 2004. *Mendialogkan Agenda Reformasi Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta : Ditjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI
- Koentjaraningrat, 1991. *Metode-Metode Penelitian masyarakat*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Mahmudi, S.E., M.Si., Ak, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik* Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Maleong, Lexy .1994. *Metodolgi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardalis, 1989. *Metode Penelitian Suatu pendekatan Proposal*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Meyers, Lawrence S & Neal E. Grossen.1974. *Bahavior Research, Theory, Procedure and Design*, W. H Freeman & Co, San Fransisco.
- Morgan, Colin and Murgantroyd, Stephen.1994. *Total Quality Management in the Public Sector*, Great Britain: Colin Morgan and Murgantroyd Associates.
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*.,Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Osborne, David dan Ted Gaebler,1995. *Mewirauahakan Birokrasi*, Jakarta : PPM
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruky, Achmad S. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Allfabeta.
- Waltz, Kenneth N.1979. *Theory of International Politics*, Addison Wesley Publishing Co, Massachussets.
- Wolfs, H James & Theodore A Coulombis, 1982. *International k*

Zeithaml, Valerie; A. Parasuraman and Leonard Berry, 1990. *Delivering Quality Services, Balancing Customer Perception and Expectation*, The Free Press

Pemerintah Kota Batam Tahun 2006, Batam Dalam Angka

Fiqih Haji, Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Tahun 1426 H/2005 M, Jakarta,

.Data SSKOHAT DEPAGKPR, 7 Februari 2007. *Departemen Agama RI Ditjen. Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji*.

Laporan Akhir Penelitian Tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Yogyakarta. 2001. Yogyakarta: Pusat Kajian Kebijakan dan Manajemen Publik UMY.

Laporan Penyelenggaraan Haji Kota Batam Tahun 1428 H/2006 M

Rencana strategik kantor Departemen Agama Kota Batam Seksi haji, zakat dan wakaf.

Rencana Strategik Kantor Departemen agama (Depag) Kota Batam Tahun 2005-2009 dan Profil kantor Depag Kota Batam.

Statistik Indonesia 2005/2006. *Katalog Badan Pusat Statistik*

Internet dan Koran

www.Depag.go.id. Tanggal 12 Januari 2007

Jawapos.com , 30 November 2006

Trihun Batam, 16 Desember 2006