

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, & Sumarno. (2006). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit ST. Elisabeth Semarang. *Majalah Ilmiah Kopertis*, 1(1), 1-18.
- Alma, B. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Alma, B. (2008). *Pengantar Bisnis Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta.
- Amir, M. T. (2005). *Dinamika Pemasaran Jelajahi Dan Rasakan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Apriyanto, N. E. (2016). Kebijakan Distribusi dalam Pembangunan Ekonomi Islam. *Jurnal Hukum Islam*, Vol. 14, No.2, hal 73 - 96, 78.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashari, H. (2013). Kepuasan Pelaku Usaha Terhadap Kualitas Layanan Perizinan Pupuk di Kementerian Pertanian. *Jurnal Manajemen & Agribisnis*, Vol. 10 No. 3, November, 156-164.
- Athoillah, A. R. (2015). Distribusi Zakat di Indonesia, antara Sentralisasi dan Desentralisasi. *Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, 15.
- Awaludin, & Setiawan. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, nilai, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. *Jurnal aplikasi manajemen Desember 2012 Vol. 10 No 4*, 1-8.
- BAZNAS. (2017). *Outlook Zakat Nasional*. Jakarta Pusat: PUSKAS BAZNAS.
- Caruana. (2002). Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36.
- Ciptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Auransi Jiwa Manulife Indonesia - Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol 2 No 1*, 1-12.
- Dwi, A., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114-126.
- Elrado, M., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 15 No. 2*, 2.
- Faisal. (2011). Sejarah Pengelolaan Zakat di Dunia Muslim dan Indonesia. *Jurnal Analisis Volume XI, Nomor 2*, 246-263.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Undip Press.
- Firdaus, M., & Beiq, I. S. (2012). Economic Estimation and Determinations of Zakat Potential in Indonesia. *Working Paper Series WP#1433-07* (pp. 1-30). Jeddah: Islamic Research and Training Institute.
- Ghazali, M. Z., Saad, R. A., & Wahab, M. S. (2016). Proposing Factors Influencing Trust towards Zakat Institutions amongst Moslem Business

- Owners. *The European Proceedings Of Social And Behavioural Sciences* (p. 653). Ukraina: Future Academy.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Griffin, J. (2003). *Costumer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, K. (2017). Pelayanan Lembaga Zakat untuk Meningkatkan Kepuasan Muzaki. *Jurnal Ziswaf, Vol 4, No.2* , 297-312.
- Gunawan, W. T. (2013). Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Texas Chicken Manado. *Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember*, 2049-2058.
- Hafiduddin, D. (2002). *Zakat dalam Perekonomian Modern*. Jakarta: Gema Insani.
- Hafiduddin, D. (2002). *Zakat dalam Perekonomian Modern*. Jakarta: Gema Insani.
- Hamidi, I. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktifitas Pengelolaan Dana Zakat Produktif Oleh Mustahiq Zakat Di Kota Palembang. *Proceeding Sriwijaya Economic And Business Conference* (pp. 1-30). Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Handriana, T. (2015). Bentuk Loyalitas Donatur Pada Organisasi Filantropi. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 8. No. 3*, 166.
- Hasrina, C. D., Yusri, & Agusti , D. (2018). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki dalam Membayar Zakat di Baitul Mal Kota Banda Aceh. *Jurnal Humaniora, Vol. 2, No. 1.*, 1-9.
- Hendrianto. (2016). Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci. *Al Falah: Journal of Islamic Economics Vol. 1, No. 2*, -.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ishak, A., & L. Zhafitri. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal siasat bisnis 15(1)*, 55-56.
- Ismanto, K. (2009). *Manajemen Syari'ah : Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jaelani, A. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Social Marketing LAZ terhadap keputusan berzakat Muzakki. *Tesis*.
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kamaruddin, A. M., Hasid, H. Z., & Yuningsih, I. H. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Berzakat Profesi dan Loyalitas Muzzaki Terhadap LAZ Rumah Zakat Kota Samarinda. *Jurnal Eksekutif Vol 12*, 288-294.
- Khakim, L. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. . *Journal Of Management ISSN : 2442-4064. Vol.1*.

- Kheng, Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty : A Study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, 2(2): , 57-66.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kuswadi. (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media.
- Lapopo, J. (2012). Pengaruh ZIS (Zakat, Infak, Sedekah) dan Zakat Fitrah Terhadap Penurunan Kemiskinan di Indonesia Periode 1998 - 2010. *Jurnal Media Ekonomi Vol. 20, No. 1, April 2012*, 85-108.
- Lazia, H. M. (2017). Refleksi Laporan Zis Berdasarkan PSAK 109 dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Muzakki Al-Jihad. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Volume 6, Nomor 11, November* , 3.
- Lee, S. P., & Moghavemi, S. (2015). The Dimension of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty: A Case of Malaysian Banks. *Asian Journal of Business and Accounting* 8(2), , 91-121.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lusiati, M. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki Lembaga Amil Zakat Dana Sosial Nurul Islam Amanah Batam. *TESIS*, 1-100.
- Maisur; Arfan, Muhammad; Shabri;. (2015). Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah di Banda Aceh. *Jurnal Magister Akuntansi Volume 4, No. 2, Mei*, 1-8.
- Mardoni, Y., Putra, P., Huda, N., & Rini, N. (2012). The Analysis of Attitudes, Subjective Norms, and Behavioral Control on Muzakki's Intention to Pay Zakah. *International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 22*, 271-279.
- Misbach, I. (2017). Pengaruh Islamic Bank Service Quality Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Bank Umum Syariah. *Jurnal Telaah Ekonomi dan Bisnis Islam*, 55-77.
- Misbah, I. (n.d.).
- Misbah, I. (2017). Pengaruh Islamic Bank Service Quality Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Bank Umum Syariah. *Jurnal Telaah Bisnis Vol. 1 No. 1* , 55-77.
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mosahab, R. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *Journal International Business Research*, 7280.
- Mowen, J., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mughniyah, M. J. (1991). *Fiqih Lima Mazhab*. Jakarta: Basrie Press.
- Munawaroh. (2016). Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan). *Tesis*.
- Nasim, A., & Romdhon, S. M. (2014). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Di Kota Bandung). *JURNAL RISET AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 2 (3), 550-561.
- Nazir, M. (2003). *Metode Peneelitan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Nuraini, H., & Ridho, M. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki untuk Menyalurkan Zakat Profesi (Studi di Pos Keadilan Peduli Ummat Yogyakarta). *Jurnal MD*, 207-228.
- Parasuraman. (1998). *Karakteristik Layanan Jasa*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Polyorat, K., & Sophonsiri, S. (2010). Pengaruh Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas. *Journal of Global Business and Technology*, 2.
- Pramana, I. G., & Rastini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.1, , 706-733.
- Putra, A. (2016). Pengaruh Tingkat Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid Palembang. *Jurnal Intelektualita Volume 5, Nomor 2, Desember* , 233-240.
- Putri, R. W., Suharyono, & Fanani, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Auto2000 Waru Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/ Vol. 1 No. 1 Januari 2015*, 1-10.
- Putro, K. H. (2008). Analisis Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Rokok Merek LA Lights. *Tesis*.
- Qomariah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 10 Nomor 1*, 177-187.
- Rahmadaniati, M. (2012). Penerapan Metode Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Menentukan Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Mutu Terhadap Kesetiaan Pasien Rawat alan Dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal USU, 2013 Vol 2 No. 1* , 1-10.
- Rahmayani, A. (2017). Analisis Social Marketing Dana Peduli Ummat (Dpu) Kaltim dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Wilayah Kota Samarinda. *Journal Ilmu Komunikasi*, 263-277.
- Rajic, T. (2016). The Antecedents of SMEs' Customer Loyalty: Examining the role of Service Quality, Satisfaction and Trust. *Industrija Vol 44 No 3*, 97-116.
- Ridho, M. R., & Kuncaraningsih, H. S. (2015). Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional. *Jurnal MD*, 97-115.
- Ridwan, & Kuncoro. (2012). *Cara Menggunakan Dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Rinaldy, I. M., Lubis, P. H., & Utami, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BNI di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Perspektif Manajemen dan Perbankan Vol. 8, No. 3, November*, 19-48.
- Saktiandy, D. E. (2013). Pengaruh Program Pemberdayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pembayar ZIS dalam membayar Zakat, Infak dan Shodaqoh di LAZ yang berkantor pusat di Surabaya. *TESIS*, 1-170.

- Salma, F. S. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya. *JESTT Vol. 2 No. 4 April 2015*, 322-339.
- Sarwita, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung (Studi Kasus Pada Perumda BPR Majalengka). *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, 36-45.
- Silalahi. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyati, K. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Dinamika Manajemen Vol. 3 No. 2* , 113-128.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada. Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenamedia.
- Sutomo, Najib, M., & Djohar, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz PKPU Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 3 No. 1, Januari 2017*, 59-70.
- Tanjung, H., & Devi, A. (2013). *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Bekasi: Gramata Publishing.
- Tasmara, T. (2002). *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Umar, H. (2010). *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Umar, H. (2014). Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier. *urnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog) - Vol. 01 No. 02.*, 129.
- Usria, F. (2014). Implementasi dan Peran CSR terhadap Kepercayaan Anggota BMT Fastabiq Pati. *Iqtishodia Vol. 7 No. 2, September*.
- Wahab, N. A., Zainol, Z., Bakar, M. A., Ibrahim, A. Z., & Minhaj, N. (2016). Developing Service Quality Index for Zakat Institutions. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 249-258.
- Wantara, P. (2015). The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 2015, 5(Special Issue), 264-269.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa. Edisi 1*. Jakarta: Indeks.
- Winarsih, Ratmino, & Septi, D. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yafie, A. (1986). *Islam dan Problematika Kemiskinan Pesantren*. Jakarta: P3LM.
- Yasin, A. H. (2012). *Buku Panduan Zakat* . Jakarta: Dompot Dhuafa.
- Yazid, A. A. (2017). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di Nurul Hayat Cabang Jember. *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol 8 No 2*, 173-199.

- Yazid, A. t. (2017). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di Nurul Hayat Cabang Jember. *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol.8, No. 2* , 173-199.
- Yuliafitri, I., & Khoiriyah, A. N. (2016). Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada Laz Rumah Zakat). *Jurnal Ekonomi Islam Volume 7 No. 2 Juli - Desember 2016*, 205-218.
- Yusrizal, Ghafur, A., & Sabri, H. (2017). Pengaruh Marketing Sosial dan Optimisme Amil Zakat Terhadap Optimalisasi Fundraising Dana Zakat. *Islamic Economic Development* (p. 321). Batusangkar: International Conference.
- Yusuf, M., & Hafid. (2017). Persepsi Muzakki Terhadap Pengeluaran Zakat dan Hubungannya dengan Peningkatan Kesejahteraan Mustahiq di Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ekonomi Pembangunan Vo l. 03 No. 01 Februari* , 25-34.
- Zainal, H. (2016). The Role of Reputation, Satisfactions of Zakat Distribution, And Service Quality in Developing Stakeholder Trust In Zakat Institutions. *The European Proceedings Of Social and Behavioural Sciences* (p. 527). Ukraina: Future Academy.
- Zulfa, M. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Jawa Tengah. *Disertasi*.

Website

- <https://kemenag.go.id/myadmin/public/data/files/users/3/KEMENAG%20DALAM%20ANGKA%202016---OK%2> diakses pada 13 Maret 2018
- <https://Baznasjabar.Org/1104-2/> diakses pada 13 Maret 2018
- <https://Jabar.Bps.Go.Id/Statictable/2015/04/02/42/Jumlah-Penduduk-Berdasarkan-Hasil-Sensus-Penduduk-Sp-Di-Jawa-Barat-1980-2010.Html> diakses pada 13 Maret 2018