

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi 2010 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Atep, Adya Barata, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Burhan Bungin, *metode penelitian kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Mulia)
- Cokroaminoto.wordpress.com/2007/05/23/memaknai-kinerja-karyawan/
- Departemen Agama, 1996, *Pedoman Zakat 9 Seri*, Jakarta: Departemen Agama
- Duwi, Priyanto, 2012 *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Eko, Agus Sujianto, 2009, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, Jakarta: Prestasi Pustakaraya,
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005 *Service Quality Satisfaction* . Yogyakarta : Andi
- Fandy, Tjiptono, 2004 *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi, 2004
- Fendi Kristanto *pengaruh kinerja kaaryawan terhadap mint nasabah menabung di BMT Harapan umat Tulungagung*
- Gerson, Richard F,2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM

- Ghozali, 2005 *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: UNDIP
- Ghozali, Imam, 2006 *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, cetakan IV, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gustian, Juanda, dkk 2006, *Pelaporan Zakat Pengurangan Pajak Penghasilan*, Jakarta; PT Raja Grafindo Persada
- H.E hassan Saleh, 2008 *Kajian Fiqh Nabawi & Fiqh Kontemporer*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Hafidhuddin, Didin, 2002, *zakat dalam perekonomian modern*. Jakarta: Gema Insani,.
- Hafinuddin, Didin, 1998, *Panduan Praktis tentang Zakat, Infak dan Sedekah*, Jakarta: Gema Insani,
- Hasbi Ash Shiddiqie, 1984, *Pedoman Zakat* Jakarta: Bulan Bintang
- <http://widisudharta.weebly.com/metode-penelitian-skripsi.html> diakses 10 Maret 2016
- Husnan, Ahmad, *Zakat Menurut Sunnah dan Zakat Model Baru*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar,
- Ida Manullang, *pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*, diakses pada tanggal 12-03-2016
- Inoed, Amiruddin, 2005 *dkk, Anatomi Fiqh Zakat*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,

Ismail, M. Yusanto Dan M. Karebet Widjajakusuma, 2002 *Menggagas Bisnis Islam*,  
Jakarta : Gema Insani Press

Istijanto, *Aplikasi Praktik Riset Pemasaran*, (Jakarta: PT Gramedia, 2005), hal. 93

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 581 tahun 1999 tentang  
Pelaksanaan UU No. 38 tahun 1999 perihal *Pengelolaan Zakat*, Pasal 1

Khairun Nisa *pengaruh kualitas pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)  
Kota Banjarmasin terhadap kepuasan muzaki* (Banjarmasin:2016)

Khasanah, Umrotul, 2010 *Manajemen Zakat Modern (Instrument Pemberdayaan  
Ekonomi Umat)*, Malang: UIN Maliki Press.

Kotler, Philip dan A.B Susanto, 2000, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia,  
Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*,  
Jakarta: Salemba Empat

Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan Dan  
Pengendalian*, alih bahasa: Jaka Wasana, Jilid Dua. Jakarta: Erlangga,

Kotler, Philip, 2005, *Menejmen Pemasaran edisi 11 jilid 1 dan 2*, Jakarta: PT. Indeks  
Jakarta,

*Legalitas Formal BMH*, dalam [www.bmh.or.id](http://www.bmh.or.id), diakses 3 Maret 2017

M. Abdul Rouf, Skripsi, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat  
Masyarakat Membayar Zakat di rumah zakat cabang Semarang*, (IAIN

- Walisongo Semarang, 2011), hal. 25-26., diakses 18 Nopember 2016, Pkl 19.00 WIB.
- Mardalis, 2010 *Metodologi Penelitian : Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara
- Muhtossim Arif, 2007 *pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*, Malang: Banyumedia, *Obyektif Tahun 2016 BMH*, dalam [www.bmh.or.id](http://www.bmh.or.id), diakses 17 Februari 2017
- Pem-prop sumsel, BAZ sumsel, lembaga kajian hukum islam fakultas syariah IAIN Raden Fatah Palembang, *Anatomi Fiqh Zakat*, cetakan I ..... , hal 12
- Prabu , Anwar Mangkunegara, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Perusahaan*. Bandung: remaja rosdakarya
- Prawirosentono, Suyadi, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: BPFE
- Qardawi, Yusuf 2004 *Hukum Zakat*. Jakarta : Litera Antar Nusa, 2004
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006 *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat,
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005 *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ridwan, Muhammad, 2004, *Manajemen Baitul Maal Watamwil*, Yogyakarta: UII Press,
- Sahal, Mahfud, 2003 *Dialog dengan Kiai Sahal Mahfud Solusi Problematika Umat*, Surabaya: LTN NU Jatim bekerjasama dengan Penerbit Ampel Suci Surabaya,

*Sejarah dan Latar Belakang BMH*, dalam [www.bmh.or.id](http://www.bmh.or.id), diakses 22 November 2015

Sholahuddin, 2006 *Ekonomi Islam*, Surakarta: Muhammadiyah University Press

Siti, Al Fajar dan Tri Heru, *manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Sudewo, Eri, 2004 *manajemen zakat*. Ciputat: insitut manajemen zakat

Sudjut, Budi Utomo, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR UKABIMA GRUP*

Sugiyono, 2012 *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, Bandung: ALFABETA, 2012

Suharso, Puguh, 2009 *metode penelitian kuantitatif untuk bisnis*, Jakarta: PT Indeks

Supranto, 2006 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta

Tjitono, Fandy 2005, *prisiip-prinsip total quality service*, Yogyakarta: Andi

Umar, Husein, 2003 *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 2011 pasal 1 ayat 2 *tentang Pengelolaan Zakat*, Jakarta: CV Ciptamedia Indonesia

Ust. Segaf Hasan Baharun, 2005 *Bagaimanakah Anda Menunaikan Zakat Dengan Benar?*, Pasuruhan: Percetakan Ponpes Darullughah Wadda'wah,

Utami, Budi 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) cabang Yogyakarta Yogyakarta*  
*Visi dan Misi BMH*, dalam [www.bmh.or.id](http://www.bmh.or.id), diakses 3 Maret 2016

Widodo, Joko 2007 *membangun birokrasi berbasis kerja*, Malang: Bayu Media

Winarsono Tulus, 2004. *Statistika dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*:-  
Press,

[www.baznas.or.id](http://www.baznas.or.id), *Majalah Simba Zakat edisi 2013* diakses pada 10 Oktober 2016  
pkl 09.20 WIB

[www.Hidayatulloh.com](http://www.Hidayatulloh.com), diakses pada tanggal 10 November 2016, Pkl 10:00 WIB

[www.kajianpustaka.com](http://www.kajianpustaka.com) /2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-  
kinerja.html?m=1