



DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-Buku:

- Amir, M., Taufik. 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*, cet. I. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Basu Swastha dan Irwan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Budiono. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Karya Agung
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dairi, Rizal. 2010. *Metodologi Penelitian Berbasis Kompetensi*. Pekanbaru: UIR Press.
- Departemen Agama RI. 2002. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an. Jakarta: CV Darus Sunnah
- Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani
- Elsanusi, Rahman., dkk. 2002. *Membangun Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Melalui Atribut Produk Komitmen Agama Kualitas Jasa dan Kepercayaan pada Bank Syariah*. Semarang
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit-UNDIP
- Gonroos. 1992. *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Books, Massachusetts

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hafidhuddin. 2002. *Zakat Dalam Perekonomian Modern*. Jakarta: Gema Insani Press
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula. 2008. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Computindo
- _____. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Ismanto, Kuart Ismanto. 2009. *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Binsis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- _____. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Index
- Lerbin R. Aritonang R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Lupiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers
- M. Siagian, Yolanda. 2008. *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: Grasindo
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- _____. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers
- Nasution. 2011. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Parasuraman. 2002. *Delivering Service Quality*. New York: Mc Milan
- Poerwardaminta, WJS. 2000. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Philip Kotler dan A.B. Susanto. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Prayitno, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS Statistic Product and Service Solution*. Yogyakarta: Mediacom
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Consumer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riduwan. 2006. *Metode dan Tehnik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2007. *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2009. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2014. *Dasar-Dasar Statitika*. Bandung: Alfabeta
- Robbins, Stephen P., dkk. 2008. *Perilaku Organisasi*, diterjemahkan oleh Diana Angelica, dkk, Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat
- Saebani, Beni Ahmad. 2008. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Saputra, Hijrah, dkk. 2011. *Himpunan Fatwa Majelis Ulama Indonesia Sejak 1975*. Jakarta: Erlangga
- Setyosari, Punaji. 2010. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.
- Sevillan, Consuelo G, et.al. 2007. *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar: Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Schiffman, Kanuk. 2004. *Consumer Behavior*. Lerlie Lazar: Pearson Prentice Hall



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Shimp, Terence, A. 2007. *Periklanan Promosi: Aspek Tambahan Komunikasi*, Jilid I, Edisi Terjemahan. Jakarta: Erlangga
- Sulaiman, Eman. *Marketing Muhammad Strategi Andal Dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad SAW*. Bandung: PT. Karya Kita
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Jakarta: Alfabeta
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sutanto, Herry dan Khaerul Umam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syrariah*. Bandung: Pustaka Setia
- Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras
- Toto Tasmara. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press
- Tim Penyusun Pusat Bahasa Indonesia. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Tim Penyusun Diknas RI. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Diknas RI
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Kualitas Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- _____. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Ed. 3. Yogyakarta: ANDI
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustakan Utama



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Usmara, A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books

Wibisono, Dermawan. 2006. *Manajemen Kinerja Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Erlangga

Wibowo. 2006. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonesia

Yolanda, Siagian M. 2008. *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: Grasindo

Zaithaml, dkk. 2002. *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc, Int'l Edition

Jurnal, Tesis & Disertasi:

Elrado, Molden H, dkk. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Baru)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15, No. 2 Oktober

Indri Yulia Fitri dan Asma Nur Khoiriyah. 2016. "Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki". *Jurnal Nasional Ekonomi Islam*, Volume 7, No. 2, Juli-Desember

Ravichandran, et al. 2010. "Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model", *Internasional Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 4, April

Mujiatun, Siti. 2016. "Analisis Pelaksanaan Zakat Profesi: Upaya Pengentasan Kemiskinan di Kota Medan", *Jurnal At-Tawassuth*, Vol. 1, No. 1

Satyadharma, Arsi Artisti. 2014. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Merek, Loyalitas Merek dan Ekuitas Merek Mie Instan Indomie di Surabaya". *Calyptra, Jurnal Ilmuan Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol. 3, No.1

Sa'diyah, Mahmudatus dan Nur Aziroh. 2013. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus". *Jurnal Equilibrium*, Vol. 1, No. 1, Juni

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Widayati, Nurul. 2008. "Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Zakiyah Medan", *Jurnal Ekitas*, Vol. 12, No. 1

Wijayanto, Kusuma. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank". *Daya Saing, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 17, No. 1, Juni

Website:

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pekanbaru, dalam <http://kotapekanbaru.baznas.go.id/> diakses pada hari Jum'at, 28 April 2017 pukul 15.14 WIB

Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, "Proyeksi Penduduk Kabupaten/Kota Provinsi Riau" dalam <http://riau.bps.go.id/> diakses pada hari Rabu, 30 Agustus 2017 pukul 23.04 WIB

Kunni Masrohanti, Alfa, "Mustahiq Bisa Menjadi Muzakki" dalam <http://riaupos.co/> diakses pada hari Rabu, 30 Agustus 2017 pukul. 23.48 WIB

Wawancara & Dokumentasi:

Wawancara dengan Karyawan Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru, "Jumlah Penerimaan Dana Muzakki Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru", pada hari Selasa, 05 September 2017 pukul 10.30 WIB

Wawancara dengan Zulfihar di Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru, tanggal 12 Maret 2018

Wawancara dengan Muhammad Zen di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Model Pekanbaru, tanggal 12 Maret 2018

Wawancara dengan A. Mardiah M Daud di Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru, tanggal 12 Maret 2018

Wawancara dengan Riri Musfita Sari pada hari Selasa, 8 Mei 2018