

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Yafie. 1994. *Menggagas Fiqh Sosial*. Bandung: Mizan, h. 231
- Anwar. 2018. “Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Pada Baitul Mal)” *Jurnal Sistem Teknik Industri*. 20(1): 2-5
- Cadotte, E.R. Woodruff, RB and Jenkins, RL. 1987. “Expectations and Normin Models of Customer Satisfaction” *Journal of Marketing Research*, Vol 14 No. 3, August, pp. 304.
- Gay LR, M. G. 2006. *Educational Research Competencies for Analyse and Application 8th Edition*, New Jersey (US): Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. 11st edition. Prentice Hall, New Jersey
- Majma Lughah al-‘Arabiyyah .1972. *al- Mu’jām al-Wasīf*. Misr: Dār al-Ma’ārif. juz 1 h. 396
- Mulyani, 2008. *Analisis Sistem Laporan dana ZIS Pada Baitul Maal Muamalat (BMM) Jogjakarta*. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis* Vol 5 No 2
- Rahmayanty, Nina. 2013. “*Manajemen Pelayanan Prima*”, Cet. 2. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sayyid Sabiq. 1968. *Fikih Sunnah*. Kuwait: Daar El Bayan, Jilid 3. h. 5
- Sujarweni, V.W. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Cetakan ketiga. PT. RIN CIPTA. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. “*Pemasaran Jasa*”, Cet. 3. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta

- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa, Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *"Manajemen Pemasaran Bank"*, Cet. 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Westbrook, R.A. & Reilly, M.D. 1983. Valuepercept disparity: An alternative to the disconfirmation-of-expectations theory of consumer satisfaction. *Advances in Consumer Research*, Vol. 10, pp. 256-261.
- Yūsuf Qaraḍāwī. 1993. *Al- 'Ibādah Fī al-Islām*. Bayrut: Muassasah al-Risālah. h. 235.