

DAFTAR PUSTAKA

- BAZNAS, 2014, Laporan Rekapitulasi Penerimaan Zakat Nasional, Diakses 29 April 2015 dari <http://pusat.baznas.go.id/laporan-bulanan/>
- Anonim, 2015, Kementrian Keuangan RI, Direktorat Jendral Anggaran, Diakses 26 Februari 2015 dari <http://www.anggaran.depkeu.go.id/dja/edef-konten-view.asp?id=969>
- Anonim, Anggaran Bansos Capai Rp 5,6 Triliun, Diakses tanggal 9 Maret 2015 dari <http://www.kemenkeu.go.id/Berita/januari-2014-anggaran-bansos-capai-rp56-triliun>
- Ash-shiddieqy, Tengku Muhammad Hasbi, 1999, *Pedoman Zakat*, Pustaka Rizki Putra: Semarang
- Ash-shiddieqy, Tengku Muhammad Hasbi, 2009, *Pedoman Zakat*, Pustaka Rizki Putra: Semarang
- A, P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988, SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing* , Vol. 64, No.1, p. 12-40
- Aflah, N, 2009, *Arsitektur Zakat Indonesi*, Jakarta: UI-Press
- Ali, M. D., 1988, *Sistem Ekonomi Islam Zakat Dan Waka.*, Jakarta: UI-Press
- Al-Qosim, A. U., 2009, *Ensiklopedia Keuangan Publi*, Jakarta: Gema Insani
- Asnaini, 2008, *Zakat Produktif dalam Perspektif Hukum Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S, 2015, *Penyusunan Skala Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- BAZNAS, 2014, Laporan Rekapitulasi Penerimaan Zakat Nasional, Diakses 29 April 2015 dari <http://pusat.baznas.go.id/laporan-bulanan/>

- Cronin, J. J., & Taylor, S. A., 1992, Measuring Quality : A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing* , Vo. 56, No. 3, pp.55-68
- Hafiduddin, Didin, 2002, *Zakat dalam Perekonomian Modern*. Jakarta: Gema Insani
- Hafiduddin, Didin, 2014, BAZAS: Potensi Zakat Baru Terpenuhi Satu Persen, Diakses 9 Maret 2015 dari <http://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/wakaf/14/01/22/mzscm3-baznas-potensi-zakat-baru-terpenuhi-satu-persen>
- Heizer, J., & Render, B, 2011, *Operation Managemen*., USA: Pearson Education.
- Ho, S. K.,1999, *Encyclopedia Of Management TQM, Vol.3*. New Delhi: Crest Publishing House
- Martilla, J. A., & James, J. C., 1977, Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, Vo. 41, p. 77-79
- Morrow, P. C, 1997, The Measurement of TQM Principles and Work-Related Outcomes, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18, No.4, p.363-376.
- Mulyadi, 1998, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Aditya Media
- Musa, R., Pallister, J., Robson, M., & Daud, N. M., 2010, Application of Importance-Performance Analysis (IPA) to Formulate Customer Satisfaction Strategies in the Direct Sales Industry in Malaysia, *Business Strategy Series* , Vol. 11, No.5, pp. 277-285
- Obonyo, George O dkk, 2013, An Importance-Performance Analysis of Food Service Attributes in Western Tourist Circuit, Kenya, *Tourism and Hospitality Research*, Vol. 12, No 4, p. 188-200
- Pew Research Center's Forum on Religion & Public Life Mapping the Global Muslim Population, 2009, diakses 9 Maret 2015 dari

<http://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/wakaf/14/01/22/mzscm3-baznas-potensi-zakat-baru-terpenuhi-satu-persen>

- Pramusinto, A, 1998, Total Quality Management dan Strategi Reformasi di Sektor Publik, *JKAP* , Vol.2, No.1, p.27-40, ISSN : 0852-9213
- Ramadhani, Aprita Nur, 2013, *Implementasi TQM Berdasarkan Kriteria Zakat Untuk Kinerja Unggul Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Keuangan OPZ di DIY dan Jawa Tengah*, Skripsi tidak dipublikasikan
- Rofiq, Ahmad, 2003, Menakar Efektifitas Zakat, Suaramerdeka.com
- Sanjaya, G. N, 2007, *Analisis Kualitas Layanan dan Kinerja (Importance Performance) Terhadap Kepuasan Konsumen*, Skripsi tidak dipublikasikan
- Sekaran, U., & Bougie, R., 2011, *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*, UK: Wiley
- Singh, P. J., & Mansour-Nahra, P., 2006, ISO 1999 in the Public Sector: A Success case from Australia, *The TQM Magazine* , 131.
- Siniscalchi, Jason M., 2008, Using Importance-Performance Analysis to Evaluate Training, *Performance Improvement*, Vol 47, No. 10, p.30-35
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Tahir, I. M., Bakar, N. M., & Ismail, W. Z., May 2010, Importance-Performance Analysis of Service Quality among Business Students : An Exploratory Study. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* , Vol. 2, No. 1, p.132-141.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia, 2001, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENILAIAN KUALITAS KINERJA BERDASARKAN PRINSIP TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN TEKNIK IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS PADA PROGRAM PENDAYAGUNAAN ZAKAT DI DIMPET DHUAFA YOGYAKARTA

MITA SEFTYANINGRUM, Rika Fatimah P.L, ST., M.Sc., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>