

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muntaha, *Fiqh Zakat: Panduan Praktis dan Solusi Masalah Kekinian*, Pustaka Gerbang Lama, Kediri, 2012
- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, CV. Pustaka Setia, Bandung
- Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Watanwil*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 2013, hlm 203
- Amin Kurniawati, *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawangmangu Tahun 2010*, Skripsi Universitas Sebelas Maret, 2011
- Amin Prasetyo Hadi, *Analisis Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Industri Tepung Tapioka Kecamatan Margoyoso, Kabupaten Pati)*, Skripsi Universitas Diponegoro Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, 2014.
- Arni Muhammad, *Komunikasi Organesai*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2005
- Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005
- Cahaya Mahami, *Pengaruh Total Quality Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Sala View Surakarta*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, 2015.
- Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Gema Insani, Depok, 2002
- Dokumentasi Yatim Mansiri, pada Minggu, 11 Maret 2018, pukul 11:54 WIB
- Doyle Paul Johnson, Penerjemah : Robert M.Z Lawang, *Teori Sosiologi Klasik Dan Modern*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1988
- Eri Sudewo, *Manajemen ZIS*, Institut Manajemen Zakat, Jakarta, 2011
- Etika Sabariah, *Manajemen Strategis*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2016.
- Hadari Nawawi ,dan Mimi Martini, *Penelitian Terapan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2005

Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Mnajemen modern Untuk Sektor Publik : Strategi Managemen total quality Management Balanced Scorecard Scenario Planning*, Balairun dan Co. Yogyakarta, Yogyakarta, 2003

Hilmatul Mardiyani, *Implementasi Total Quality Management Melalui Kualitas Pelayanan Pada PT. Tur Silaturrahmi Nabi Jakarta*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2016.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Administrasi>, diakses pada Sabtu, 10 Maret 2018, pkl 17:36 WIB.

Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram Dan Dalil-Dalil Hukum: Panduan Hidup Sesuai Tuntunan Rasulullah Dalam Ibadah, Mu'amalah Dan Akhlak*, Gema Insani, Jakarta, 2013

Imroatul Khasanah Dan Octarina Dina Pertiwi, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rs St. Elisabeth Semarang*, Asset, Vol. 12 No. 2, Februari 2010

Irham Fahmi, *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm 264.

Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE, Yogyakarta, 2004

Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE, Yogyakarta, 2004, hlm. 89.

Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009

M. Ali Hasan, *Zakat dan Infaq : Salah Satu Solusi Mengatasi Problema Sosial Di Indonesia*, Kharisma Putra Utama, Jakarta, 2006

Made Wirartha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, CV Andi Offset, Yogyakarta, 2006

Mita Lia Sofiana, *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Jemaah Umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Perspektif Management Dakwah)*, Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2017.

Muchtar Ahmad, *Analisis Manajemen Mutu Terpadu (Tqm) Dalam Pelayanan Rumah Sakit*, Artikel Universitas Gorontalo

Muhammad Hasan, *Manajemen zakat: Model Pengelolaan Yang efektif*, Idea Press Yogyakarta, Yogyakarta, 2011

Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, PT. Tarsito Bandung, Bandung, 2002

- Nasution, *Metode Reseach (Penelitian Ilmiah)*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2003
- Noeng Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi IV, Penerbit Rake Sarasin, Yogyakarta, 2002,
- Nurudin, *Sistem Komunikasi Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Penerjemah: Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qu'ran Al-Kharim Dan Terjemahnya*, PT. Karya Toha Putra, Semarang, 1996
- Ratminto, Atik septi W, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan, Model Konseptual, penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005
- Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel- Variabel Penelitian*, CV Alfabeta, Bandung, 2002
- Rozalinda, *Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya Pada aktivitas Ekonomi*, Raja Grafindo Persada, Depok, 2014
- Rudi Suhardi, *Sistem Manajemn Mutu ISO 9000:2000 : Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, Lembaga Manajemen PPM dan Penerbit PPM, Jakarta, 2003
- Safira Farizah Nasbir, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Hair Nets*, Skripsi Universitas Halu Oleo Kendari, 2017
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta, 2001
- Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*, Penerbit Mandar Maju, Bandung, 2002
- Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta, 2001
- Sudirman dan Sri Eko Ayu Indrawati, *Implementasi TQM Dalam Pengelolaan Zakat Di Kota Malang*, de Jure, Jurnal Syariah dan Hukum, Vol. 3 No. 2, Desember 2011
- Sugiono, *Metode Kualitatif ,Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2014
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan Kualitatif ,Kuantitatif dan R&D)*,Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung, 2004
- Sunarso, *Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan*, Benny-Warta Standardisasi Vol.29 No. 1, Maret 2003.

Undang Undang No.23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.

Wawancara dengan donatur rutin Yatim Mandiri Ibu Farida, pada Rabu, 21 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

Wawancara dengan Staff Fundraising (ZisCo) Yatim Mandiri Kudus Bapak Saiful Anwar, pada hari Kamis, 15 Maret 2018, pukul 11. 15 WIB.

Wili Andri Merdian, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Skripsi Universitas Sanata Darma Yogyakarta Fakultas Ekonomi, 2007.

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya L, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 2015

