

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Aries, Sritua. —*Metodologi Penelitian Ekonomi*”, 1993, Jakarta: UI Press.
- Ahmadi, Nur Bi Rahmani.—*Metodologi Penelitian Ekonomil*, 2016, Medan: FEBI UINSU Press.
- Akmal Tarigan, Azhari, dkk. —*Buku Panduan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara*”, 2015, Medan Febi UIN SU Press.
- Asnaini. *Zakat Produktif Dalam Perspektif Islam*”, 2008, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bakry Hasbullah, *Pedoman Islam Indonesia*, 1998, Jakarta: UI Press
- Bungin Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2017, Jakarta Kencana.
- Fakrudin, *Fiqh Dan Management Zakat Di Indonesia*, 2008, Malang: UIN Malang Press
- Fuad, Muhammad Abdul Baqi, *Al-Lu“luu Wal Marjan Kumpulan Hadits Shahih Bukhari Muslim* Yogyakarta: Insan Kamil
- Hery Suyitno Yunaidi, *Anatomi Fiqh Zakat: Potret Pemahaman BAZIS Sumsel*, 2004, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Jakaria Yaya, *Mengelola Data Penelitian Kuantitatif Dengan SPSS*, 2015, h. 104 Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2009 Jakarta: Salemba Empat
- Mufraini Arief, *Akuntansi dan Manajemen Zakat*, 2020, Jakarta: Kencana Predana Media Grup.
- Poerwandarmita, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1996, Jakarta: Lentera Antarnusa
- Sakaran Uma, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis 2*, 2006, Jakarta: Salemba Empat
- Sasuni, Muhammad, *The Power Of Sedekah*, 2009, Yogyakarta: Pustaka Insani Madani, 2009
- Soemitra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, 2009, Jakarta: Kencana Predana Media Group

Suntoyo, Danang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2012, Jakarta: PT. Buku Seru.

Taufiq, Amir. *Dinamika Pemasaran*, 2005, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Tjiptono Fandi, *Pemasaran Jasa*, 2014, Yogyakarta: Andi

Trianto Budi, *Riset Modeling: Teori Konsep dan Prosedur Melakukan Penelitian*,  
Pekan Baru: Ad-Dhuha Institute

Vanessa, Gaffar. *Costumer Relationship Manajement And Marketing Public Relation*, 2007, Bandung : Alfabeta

Wibowo, *Manajemen Perubahan*, Jakarta: PT Grafindo Persada

Zainuddin, Syekh Ibn Abd Azuz al-Malibary, 1980, *Fath al-Mu''min*, kairo  
Maktabah Dar al-Turas

## JURNAL

Azy Althoilah Yazid, 2017, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di Nurul Hayat Cabang Jember, *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, Vol. 8 No. 2

Bulan, Lindung, Tengku, Putri, 2016, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurur Agen Kota Langsa', *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5.2, 592-602.

Cony Sondakh, 2014, Kualitas Layanan, Citra Merek, dan pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No. 1.

I G N T Mahendra and I A Brahasari, 2014, 'Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Kinerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap RSJ Menur Surabaya', *Jurnal Ilmu Ekonomi & Studi*, 1.1, 22-42.

Mashuri, Juni 2020, Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol. 9 No.1

Musqari, Nurul dan Nurul Huda. 2018. —Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi

- pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat)l, Dalam *Journal Homepage PERISAI*, Vol. 2 No.1 ISSN. 2503-3077
- Puji, Anggraini Lestari Fibria, 2018, Faktor—Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelanggan *Jurnal Ippmunindra* Vol. 10 No. 2
- Rachmawati,Rina,.2014—Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelangganl, *Teknobuga:Jurnal Teknologi Busana Dan Boga*, 1.1, 89-103.
- Saputra Andika,. Juni 2020, Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Donatur Domper Dhuafa Riau, *Jurnal Dakwah Risalah*,Vol. 31 No. 1
- Sutomo, S., Najib, M., & Djohar,. 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta), *Jurnal Aplikasi dan Bisnis Manajemen*,Vol. 3 No.1.
- Tambunan, Khairina, 2016, Analisis Pengaruh Investasi, Operasi Moneter Dan ZIS Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia, Dalam *Jurnal At-Tasawuf*, Vol. 1 No. 1
- Tambunan, Khairina Isnaini Harahap, dan Marliyah, 2019, Analisis Kointegrasi Zakat dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Periode Tahun 2015-2018, *Dalam Jurnal Akuntansi Syariah*, Vol.2 No.2
- Yuniati,Tri, 2017, Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol. 5 No.6 Juni 2016

## PERATURAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Rentang Pengelolaan Zakat Pasal 3

## TESIS

Anita Yeni, 2019 *Pengaruh Harga, Kualitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Tesis: UIN Suska Riau

**RIWAYAT HIDUP**

Nama : Nur Asriza Pasaribu  
TTL : Hasang, 12 Juni 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
No Telp : 082258943809  
Email : [nurasrizap@gmail.com](mailto:nurasrizap@gmail.com)  
NIM : 0501171080  
Alamat : DSN 1 Desa Hasang, Kec.Kualuh Selatan  
Kab.Labura  
Ayah : Syaripuddin Pasaribu  
Ibu : Nurlela  
Anak : Ke 1 dari 2 bersudara  
Pendidikan Formal  
SD/MI : SDN 112270 Hasang  
SMP/MTS : MTSN Damuli Pekan Kualuh Selatan  
SLTA/MA : SMK Negeri 2 Kualuh Selatan  
Perguruan Tinggi : UIN Sumatera Utara Medan  
Magang : BPKAD (Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah) Kab. Labuhanbatu Utara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## LAMPIRAN

### KUSIONER

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya Nur Asriza Pasaribu memohon kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada program Sarjana Ekonomi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur Membayar Zakat, Infaq Dan Sedekah Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan**”.

Informasi ini merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian data penelitian. Atas bantuan Bapak / Ibu saya ucapkan terima kasih.

#### A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pertanyaan dengan memberi **tanda checklist** (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut:

- |        |                       |                 |
|--------|-----------------------|-----------------|
| a. SS  | : Sangat Setuju       | : dengan Skor 5 |
| b. S   | : Setuju              | : dengan Skor 4 |
| c. KS  | : Kurang Setuju       | : dengan Skor 3 |
| d. TS  | : Tidak Setuju        | : dengan Skor 2 |
| e. STS | : Sangat Tidak Setuju | : dengan Skor 1 |

#### B. Identitas Responden

No. Responden :

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Kepuasan Pelanggan</b>						
1	Saya puas membayar Zakat, Infaq Dan Sedekah Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan					
2	Saya puas atas pelayanan yang diberikan Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan					
3	Saya membayar Zakat, Infaq Dan Sedekah di Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan karena sesuai dengan harapan saya					
4	Saya akan terus membayar Zakat, Infaq Dan Sedekah Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan					
5	Saya akan merekomendasikan kepada kerabat saya untuk membayar Zakat, Infaq Dan Sedekah Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan					
6	Saya tidak puas kalo tidak membayar Zakat, Infaq Dan Sedekah Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan					
<b>Kepercayaan</b>						
7	Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan selalu terbuka kepada donatur dalam					

	penyaluran Zakat, Infaq dan sedekah					
8	Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan penyaluran Zakat, Infaq dan sedekah berkompeten					
9	Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan penyaluran Zakat, Infaq dan sedekah selalu jujur					
10	Dompot Dhuafa Di Kota Medan tidak akan menipu pelanggannya					
11	Saya percaya Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan dapat memenuhi tanggung jawabnya kepada pelanggan					
12	Dompot Dhuafa Di Kota Medan menyediakan jaminan dalam penyaluran Zakat, Infaq dan sedekah					
13	Dompot Dhuafa Di Kota Medan tidak akan menipu pelanggannya					
<b>Kualitas Pelayanan</b>						
14	Respon yang dilakukan Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan sangat baik apabila ada complain					
15	Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan peduli dan ramah terhadap pelanggannya					

16	Penanganan keluhan dilakukan sangat baik oleh Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan					
17	Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan memiliki respon yang cepat					
18	Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan sangat ramah					
<b>Loyalitas pelanggan</b>						
19	Saya terus membayar Zakar, Infaq dan Sedekah di Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan					
20	Saya tetap membayar Zakar, Infaq dan Sedekah di Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan					
21	Saya akan mengajak kerabat saya untuk membayar Zakar, Infaq dan Sedekah di Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan					
22	Sulit bagi saya untuk membayar Zakar, Infaq dan Sedekah selain di Amil Zakat Dompot Dhuafa Di Kota Medan					