

DAFTAR PUSTAKA

- Kumalasari, R., Hayati, P., zanti, L., Hanifah, H., & Wismanto, W. (2024). *Nilai-Nilai Pendidikan Dalam Pelaksanaan Zakat*.
<https://doi.org/10.61132/jbpai.v1i6.41>
- Muin, R. (2023). History and Management Zakat in Indonesia. *Islamic Economic and Business Journal*, 5(1), 80–99. <https://doi.org/10.30863/iebjournal.v5i1.3861>
- Darwis, M., Tanjung, S., Hukmiah, H., Jamaluddin, F., Yunus, M., & Adawiah, R. (2024). The Involvement of Religious Institution in Zakat Implementation at the Local Community. *International Journal of Religion*, 5(11), 3969–3976.
<https://doi.org/10.61707/y6f9nv44>
- Sudarso, A., Suryati, L., Saragih, L. M. S., Ginting, M., Wardana, W., Lenggogeni, L., & Zahara, R. (2023). Customer satisfaction mediates the effect of service quality and customer value on customer loyalty. *Sosiohumaniora: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 25(3), 410–418.
<https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v25i3.46323>
- Permatasari, C., & Huda, N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzaki. *As-Syirkah*, 1(1), 39–59.
<https://doi.org/10.56672/rt2px033>
- Feri Lanandra1, S. (2023). *Analisis pengaruh promosi, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variable intervening shopee food di yogyakarta*. 3(3), 1079–1103.
- LAPORAN PENGELOLAAN ZAKAT NASIONAL AKHIR TAHUN 2025*. (2025).

BAZNAZ. <https://baznas.go.id/assets/images/szn/LPZN-Tahun-2025>.

Mawar, U. D., & Tuindrao, D. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN*. 4(2), 104–122.

Subawa, I. G. B. (2020). *Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang loyal menggunakan jasa Lila*. 9(2), 718–736.

Nabilah, U., & Galuh, A. K. (2023). *Preferensi keputusan membayar zakat, infaq, sedekah di lembaga amil zakat melalui pembayaran digital*. 2(3), 422–438. <https://doi.org/10.21776/ieff.2023.02.03.05>

Nurhadi, I., & Darmawan, B. (2022). *Coherence and Gap Between Service Quality Attributes and Customer Satisfaction*. <https://doi.org/10.17509/jlsc.v2i2.62850>

Agus, A. (2024). Peran kualitas pelayanan, nilai religiusitas, dan citra lembaga terhadap preferensi muzakki dalam menunaikan zis (studi kasus lazis wahdah jakarta). *Jurnal Bina Ummat*, 7(2), 55–76. <https://doi.org/10.38214/jurnalbinaummatstdnatsir.v7i2.275>

aryadi, Y., Hanim, W., Mardiana, S., Mustikasari, M., & Valentino, A. D. (2023). Analysis of Bandung City Muzaki Satisfaction with the Services of the National Amil Zakat Agency (BAZNAS). *ENDLESS*, 6(2), 410–428. <https://doi.org/10.54783/endlessjournal.v6i2.188>

- Mahdar, N. (2020). *Increase muzaki loyalty to the zakat, infaq, and shadaqah muhammadiah institutions in indonesia*. 2(2), 162–173.
<https://doi.org/10.31933/DIJMS.V2I2.577>
- Sudarso, A., Suryati, L., Saragih, L. M. S., Ginting, M., Wardana, W., Lenggogeni, L., & Zahara, R. (2023). Customer satisfaction mediates the effect of service quality and customer value on customer loyalty. *Sosiohumaniora: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 25(3), 410–418. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v25i3.46323>
- illah, Q., & Adinda, A. (2022). Peran Zakat dalam Mengurangi Kesmiskinan. *Kasbana*, 2(2), 45–54.
<https://doi.org/10.53948/kasbana.v2i2.52>
- Tasya, R., Amanda, P. K., Azki, S. N., Tasya, R., Amanda, P. K., & Azki, S. N. (2025). Zakat: Konsep dan Peranannya dalam Pembangunan Sosial dan Ekonomi Masyarakat. *Ekonomi Keuangan Syariah Dan Akuntansi Pajak*, 2(4), 44–55. <https://doi.org/10.61132/eksap.v2i4.1582>
- Prakash, A., Gupta, I., & Medhi, P. (2019). Service marketing: strategy and challenges. *International Journal of Advance Research, Ideas and Innovations in Technology*, 5(3), 2155–2161.
- Sharma, A., Gupta, J., Gera, L., Sati, M., & Sharma, S. (2020). Relationship Between Customer Satisfaction and Loyalty. *Social Science Research Network*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.3913161>

- Shaikh, N. R. (2024). Customer Satisfaction in Service Industry. *Deleted Journal*, 4(3), 1081–1085. <https://doi.org/10.62225/2583049x.2024.4.3.2904>
- Rauf, N., Djou, S. H. N., Ma'ruf, F., Anani, S., & Rizal, R. (2025). Quality of Service in the Digital Era: Challenges and Opportunities. *West Science Business and Management*, 2(04), 1310–1315. <https://doi.org/10.58812/wsbm.v2i04.1568>
- Rawal, R., Hurli, S., Tien, K. W., Woodman, A., & Prabhu, V. V. (2023). Modeling customer experience in digital services. *International Journal of Services Operations and Informatics*, 12(3), 225–243. <https://doi.org/10.1504/ijsoi.2023.132348>
- Munawaroh, M. (2025). *A Conceptual Review of Service Quality Development*. <https://doi.org/10.56472/25835238/irjems-v4i4p115>
- Rawal, R., Hurli, S., Tien, K. W., Woodman, A., & Prabhu, V. V. (2023). Modeling customer experience in digital services. *International Journal of Services Operations and Informatics*, 12(3), 225–243. <https://doi.org/10.1504/ijsoi.2023.132348>
- Skaf, Y., Eid, C., Thrassou, A., Nemar, S. E., & Rebeiz, K. S. (2024). Technology and service quality: achieving insurance industry customer satisfaction and loyalty under crisis conditions. *Euromed Journal of Business*. <https://doi.org/10.1108/emjb-01-2024-0027>

Tjiptono, Fandy, Denni Arli, and Tania Bucic. "Consumer confusion proneness: insights from a developing economy." *Marketing Intelligence & Planning* 32.6 (2014): 722-734.

Weinstein, Robert M., et al. "Trends of Single-Center Complication Rates for Catheter Ablation of Atrial Fibrillation from 2015-2024." *Heart Rhythm* (2025).

Tjiptono, F., Arli, D., & Bucic, T. (2014). Consumer confusion proneness: insights from a developing economy. *Marketing Intelligence & Planning*, 32(6), 722-734.

Kotler, Philip dan Keller, (2009), *Marketing Manajement*, 13th Edition, Prentice Hall: Pearson Education International.

Tjiptono, Fandy 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayumedia Publishing. Malang.

Griffin, Gabriele. *Feminist Activism in the 1990s*. Routledge, 2005.

Apriliawati. (2023). Pendayagunaan Zakat Produktif Dan Efektifitas Penyaluran Terhadap Kesejahteraan Mustahik Pada Unit Pengumpulan Zakat (Upz) Kecamatan Bukit Kapur. *Al-Hisbah Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 91–103. <https://doi.org/10.57113/his.v3i2.341>

Augusty Tae Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi II. Semarang: BP Undip.

- Mahdar, N. (2020). *Increase muzaki loyalty to the zakat, infaq, and shadaqah muhammadiyah institutions in indonesia*. 2(2), 162–173.
<https://doi.org/10.31933/DIJMS.V2I2.577>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Vol. 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Feri Lanandra1, S. (2023). *Analisis pengaruh promosi, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variable intervening shopee food di yogyakarta*. 3(3), 1079–1103.
- LAPORAN PENGELOLAAN ZAKAT NASIONAL AKHIR TAHUN 2025. (2025). BAZNAZ. https://baznas.go.id/assets/images/szn/LPZN-Tahun-2025.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Mawar, U. D., & Tuindrao, D. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN*. 4(2), 104–122.
- Subawa, I. G. B. (2020). *Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang loyal menggunakan jasa Lila*. 9(2), 718–736.
- Feri Lanandra1, S. (2023). *Analisis pengaruh promosi, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variable*

intervening shopee food di yogyakarta. 3(3), 1079–1103.

LAPORAN PENGELOLAAN ZAKAT NASIONAL AKHIR TAHUN 2025. (2025).

BAZNAZ. https://baznas.go.id/assets/images/szn/LPZN-Tahun-2025.pdf?utm_source=chatgpt.com

Mawar, U. D., & Tuindrao, D. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN. 4(2), 104–122.*

Subawa, I. G. B. (2020). *Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang loyal menggunakan jasa Lila. 9(2), 718–736.*

Feri Lanandra1, S. (2023). *Analisis pengaruh promosi, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variable intervening shopee food di yogyakarta. 3(3), 1079–1103.*

LAPORAN PENGELOLAAN ZAKAT NASIONAL AKHIR TAHUN 2025. (2025).

BAZNAZ. https://baznas.go.id/assets/images/szn/LPZN-Tahun-2025.pdf?utm_source=chatgpt.com

Mawar, U. D., & Tuindrao, D. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN. 4(2), 104–122.*

Subawa, I. G. B. (2020). *Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang loyal menggunakan jasa Lila. 9(2), 718–736.*

MUFIDA INDAH AFIANA, MUFIDA INDAH AFIANA. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN RELATIONSHIP MARKETING*

*TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAYANAN GOJEK DI
KABUPATEN SEMARANG*. Diss. UPT. Perpustakaan Undaris, 2023.

Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis pengaruh kepuasan, kualitas layanan, dan nilai harga terhadap loyalitas pelanggan pada Restoran Sea-food di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 1479-1489.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods).

Sutama. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK Dan R&D).

