

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Al-Hamid Mahmud Al-Ba'ly *Ekonomi Zakat “Sebuah Kajian Moneter dan Keuangan Syariah”*, Trj: Muhammad Abqary Abdullah Karim, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006
- Ahmad Ainur Rohman, *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Program Sekolah Demokrasi, 2010
- Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013
- Ahmad Rofiq, *Fiqh Kontekstual: dari Normatif ke Pemaknaan Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004
- Ahmad Warson Munawwir, *Kamus Al-Munawwir*, Yogyakarta: Pondok Pesantren Al- Munawwir, 1984
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet. 2*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, Surabaya: Airlangga University Press, 2001
- Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern*, Jakarta: Gema Insani, 2002
- Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*, (Surabaya: CV. SAHABAT ILMU, 2001
- Didin Hafidhuddin & Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2003
- Echols, John M. & Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2006
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa edisi Kedua cet.3*, Yogyakarta: Andi, 2004
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005

- Hasibuan, *Manajemen: Dasar, pengertian dan masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007
- Ismail Nawawi, *Managemen Zakat dan Waqaf*, Jakarta: VIV Press, 2013
- Kasmir, *Etika Customer Service edisi Pertama cet. 1*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005
- Kasmir, *Etika Customer Service edisi Pertama cet. 1* Yulian Zamit, *Manajemen Kualitas Jasa edisi Pertama cet. 1*, Jakarta: Ekonisia, 2002
- Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006
- M. Amin Aziz, Makalah *Amil Zakat; Aspek Manajemen*, dalam Seminar Pengelolaan Zakat Mal Bagian Fakir Miskin: Suatu Pendekatan Operatif, Lampung: IAIN Raden Intan, 1990 (24 Oktober 2013).
- M. Amien Rais, *Cakrawala Islam antara Cita dan Fakta*, Bandung: Mizan, Cet. Ke-5, 1994
- M. Iqbal Hasan, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2002
- M. Quraish Shihab, *Membumikan Al-Qur'an: Fungsi dan Peran Wahyu dalam Kehidupan Masyarakat*, Bandung: Mizan, 1992
- Manullang, *dasar-dasar Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008
- Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja perusahaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Muhammadiyah Ja'far, *Tuntunan Ibadah Zakat, Puasa dan Haji*, Jakarta: Kalam Mulia, Cet. ke-5, 2003
- Muslich Shabir, *Pemikiran Syekh Muhammad Arsyad Al-Banjari tentang Zakat: Suntingan Teks dan Analisis Intertekstual*, Jakarta: Nuansa Aulia, 2005
- Nana Syaodih Sukmadinata, *Jenis-jenis Penelitian*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Cet. III, 2007

- Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia jilid 2*, Jakarta: Prenhallindo, 1999
- Qodri Azizi, *Membangun Fondasi Ekonomi Umat “Membangun prospek Berkembangnya Ekonomi Islam”*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, Cet. I, 2004
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006
- Sahal Mahfudh, *Nuansa Fiqh Sosial*, Yogyakarta: LKiS, Cet. I, 1994
- Suparman Usman, *Hukum Islam “Azas-azas Pengantar Hukum Islam Dalam Tata Hukum Islam”*, Jakarta: Gaya Media Pratama, Cet. II, 2002
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta, 2008
- , *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2006
- Ukas Maman, *Manajemen: Konsep, Prinsip dan Aplikasi*, Bandung: Ossa Promo, 1999
- Widodo, Amd, dkk, *Kamus Ilmiah Populer*, Yogyakarta: Absolut, 2001
- Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta: Ekonesia, 1999
- Yusuf Qardhawi, *Hukum Zakat: Studi Komparatif Mengenai Status dan Filsafat Zakat Berdasarkan Al-Qur’an dan Al-Hadits*, terj. Salman Harun, et al, Bogor: PT. Pustaka Litera AntarNusa, Cet. ke-7, 2004
- Zubaidi, *Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pesantren “Kontribusi Fiqh Sosial Kiai Sahal Mahfudh Dalam Perubahan Nilai-nilai Pesantren”*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet. I, 2007
- Tim Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL), IAIN Sunan Ampel Surabaya Prodi Ekonomi Syariah di YDSF Surabaya, 2013
- Fakultas Syariah IAIN SunanAmpel Surabaya, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi: Edisi Revisi Cetakan ke- V*, Surabaya, Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2013

Kitab digital, kutubuttis'ah, versi 1.2, 2009

Company Profile, *Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya*

Ragil, *Human Resource and Development (HRD)*, *Wawancara*, Surabaya 17 Desember 2013

Choirul Anwar, Manajer Pelayanan, *Wawancara*, Surabaya, 26, 27 Desember 2013

Nova, *Telemarketing*, *Wawancara*, Surabaya 22 Desember 2013

Agung Kuncoro, Donatur Tidak Aktif, *Wawancara*, Sidoarjo, 25 Desember 2013

Siti Aminah, Donatur Tidak Aktif, *Wawancara*, Sidoarjo, 25 Desember 2013

Mugiono, Donatur Tidak Aktif, *Wawancara*, Sidoarjo, 25 Desember 2013

Ida Fitriani, Donatur Tidak Aktif, *Wawancara*, Sidoarjo, 25 Desember 2013

Muhammad Efendi, Donatur Tidak Aktif, *Wawancara*, Krian, 23 Desember 2013

Sunardi, Donatur Aktif, *Wawancara*, Mojokerto 21 Desember 2013

Yanuari Andi, Donatur Aktif, *Wawancara*, Sidoarjo 24 Desember 2013

Hasibuan AB, Donatur Aktif, *Wawancara*, Sidoarjo 24 Desember 2013

Yuniarti, Donatur Aktif, *Wawancara*, Sidoarjo 24 Desember

Sri Heny, Donatur Aktif, *Wawancara*, Krian 23 Desember 2013