

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
E. Hipotesis Penelitian.....	5
F. Definisi Operasional.....	5

G. Penelitian Terdahulu	7
H. Sistematis Penelitian	9
BAB II : KAJIAN TEORI.....	11
A. Kualitas Pelayanan	11
B. Kepuasan	17
C. Manajemen Penghimpunan Zakat.....	25
BAB III : METODELOGI PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel	36
C. Instrumen Penelitian	37
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan Penelitian.....	62
BAB V : PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Blue Print kualitas pelayanan (<i>try out</i>)	38
Tabel 3.2 Blue Print Kepuasan Donatur (<i>try out</i>)	39
Tabel 4.1 Ststruktur Organisasi	47
Tabel 4.2 Nilai Mean, Median, Modus Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.3 Rumus Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.4 Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.5 Nilai Mean,Median,Modus Kepuasan	52
Tabel 4.6 Rumus Distribusi Variabel Kepuasan Donatur.....	53
Tabel 4.7 Distribusi Variabel Kepuasan Donatur	53
Tabel 4.8 Uji Normalitas	55
Table 4.9 Uji Linearitas.....	57
Table 4.10 Regresi Linier Sederhana.....	58
Tabel 4.11 Model Summary.....	59
Tabel 4.12 Uji Koefisien.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan	50
Gambar 4.2 Diagram Distribusi Variabel Kepuasan Konsumen	54
Gambar 4.3 Grafik Normalitas Kualitas Pelayanan	55
Gambar 4.4 Grafik Normalitas Kepuasan.....	56
Gambar 4.5 Normal P-P Plot Kualitas Pelayanan	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Kualitas Pelayanan

Lampiran 2. Angket Kepuasan Donatur

Lampiran 3. Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan

Lampiran 4. Hasil Kuesioner Kepuasan Donatur

