

**KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT DALAM
UPAYA MEMPERTAHANKAN LOYALITAS DONATUR
(STUDI KASUS LAZ LEMBAGA MANAJEMEN INFAQ
SURABAYA)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR
SARJANA EKONOMI ISLAM**



OLEH:

**TASYA DININGTYAS
NIM. 041811433183**

PROGRAM STUDI S1 EKONOMI ISLAM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

**SERVICE QUALITY OF AMIL ZAKAT INSTITUTIONS IN
EFFORT TO MAINTAIN DONOR LOYALTY**

**(CASE STUDY OF INFAQ MANAGEMENT INSTITUTION
LAZ SURABAYA)**

THESIS

**SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF BACHELOR OF
ISLAMIC ECONOMICS**



by:

**TASYA DININGTYAS
NIM. 041811433183**

ISLAMIC ECONOMICS STUDY PROGRAM

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

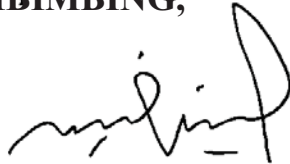
**KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT DALAM
UPAYA MEMPERTAHANKAN LOYALITAS DONATUR
(STUDI KASUS LAZ LEMBAGA MANAJEMEN INFAQ
SURABAYA)**

DIAJUKAN OLEH:

**TASYA DININGTYAS
NIM. 041811433183**

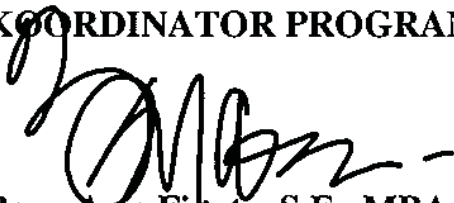
TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



**SUNAN FANANI, S.Ag., M.Pd.I. TANGGAL 02 – 12 - 22
NIP. 197612252007011001**

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



**Bayu Arie Fianto, S.E., MBA., Ph.D., TANGGAL 05 – 12 - 22
NIP. 198502102010121004**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Tasya Diningtyas, 041811433183), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.



DECLARATION

I, (Tasya Diningtyas, 041811433183), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Universitas Airlangga or in any other Universities/Colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or refereed to by quoting the author's name and stated in the references.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Universitas Airlangga.

Surabaya, 10 October 2022



Tasya Diningtyas
NIM: 041811433183

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mendapatkan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN LOYALITAS DONATUR (STUDI KASUS LAZ LEMBAGA MANAJEMEN INFAQ SURABAYA)” merupakan salah satu persyaratan akademik yang harus dikerjakan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Islam Universitas Airlangga. Dalam penulisan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga penulis, Ayah Didik Suwoko, Mama Nining Windarsini dan Adek Fayza Diningtyas yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang yang tulus serta doa yang tidak pernah berhenti sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
2. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CMA., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, beserta jajarannya.
3. Dr. Sri Herianingrum, S.E., M.Si., selaku Ketua Departemen Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Bayu Arie Fianto, S.E., MBA., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Sunan Fanani, S.Ag., M.Pd.I. selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan saran yang sangat bermanfaat kepada penulis. Terima kasih banyak atas motivasi-motivasi yang telah bapak berikan kepada penulis.
6. Eko Fajar Cahyono, S.E., ME. selaku dosen wali penulis yang telah memberikan saran dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Staff Pengajar dan Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya staff pengajar dan staff administrasi Departemen Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Lembaga Manajemen Infaq Kota Surabaya dan seluruh subjek, meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis dalam membuat skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
9. Sahabat-sahabat, Amartya Daffa, Mita Aprillia, Isabella Putri, Bagas Timur, Wildha Rosita, Ananda Permata, Cica Maryuni, Intan Asrti, Nurul Fajar, Rihandita Shinta serta Teman-teman, Niza, Nia, Imdy, Rani, Vinka, Ray, Isa, terima kasih sudah menemani, memberi dukungan, dan memberi saran atas keluh kesah penulis selama proses mengerjakan skripsi.
10. Ahmad Fatoni Erdiansyah yang memberi semangat dan selalu memotivasi saya.
11. Teman-teman angkatan Ekonomi Islam 2018, terima kasih atas dukungan langsung maupun tidak langsung kepada penulis.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang sangat berjasa dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua.
Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surabaya, 10 Oktober 2022



Tasya Dinatingtyas
041811433183

**KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT DALAM
UPAYA MEMPERTAHANKAN LOYALITAS DONATUR
(STUDI KASUS LAZ LEMBAGA MANAJEME INFAQ
SURABAYA)**

Tasya Diningtyas

ABSTRAK

Adanya pertumbuhan Lembaga Amil Zakat di Indonesia yang meningkat drastis. Loyalitas donatur memiliki peran penting dalam sebuah lembaga amil zakat yakni untuk meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup lembaga, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah lembaga untuk menarik dan mempertahankan donatur. Sehingga dibutuhkan suatu kuliatas dalam pelayanan lembaga untuk menciptakan donatur tetap memiliki loyalitas tinggi, maka dari itu lembaga harus selalu menciptakan inovasi-inovasi yang selalu beriringan dengan keinginan donatur yang ada di dalam lembaga. Penelitian ini ingin mengetahui Kualitas Pelayanan LMI dalam mempertahankan loyalitas donatur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan single studi kasus, dengan teknik penarikan sampel non-probability sampling jenis purposive sampling sebanyak 6 informan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles and Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas yang dilakukan LMI dalam mempertahankan donatur diantaranya; penampilan petugas, legalitas hukum, kecepatan petugas LMI, program kreatif, dan laporan keuangan yang jelas. Tetapi untuk program kreatif masih perlu adanya evaluasi dalam peningkatan pelayanan. Selain hasil penelitian tersebut kemudian dikaji ulang menggunakan teori Kotler dan Keller dengan hasil apakah teori tersebut masih *valid* untuk digunakan pada zaman sekarang ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Donatur, Lembaga Manajemen Infaq

**SERVICE QUALITY OF AMIL ZAKAT INSTITUTIONS IN
EFFORT TO MAINTAIN DONOR LOYALTY
(CASE STUDY OF INFAQ MANAGEMENT INSTITUTION
LAZ SURABAYA)**

Tasya Diningtyas

ABSTRACT

The growth of Amil Zakat Institutions in Indonesia has increased dramatically. Donor loyalty has an important role in an amil zakat institution, namely to improve financial performance and maintain the viability of the institution, this is the main reason for an institution to attract and retain donors. So that quality is needed in institutional services to create donors who still have high loyalty, therefore institutions must always create innovations that always go hand in hand with the wishes of donors in the institution. This research wants to know the Quality of Service of LMI in maintaining donor loyalty. This study used a qualitative single case study approach, with a non-probability sampling technique using purposive sampling of 6 informants. This study uses data collection techniques of observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used in this study is the Miles and Huberman model. The results showed that the quality of what LMI did in retaining donors included; appearance of officers, legality of law, speed of LMI officers, creative programs, and clear financial reports. But for creative programs there is still a need for evaluation in service improvement. In addition to the results of this study, it was then reviewed using Kotler and Keller's theory with the result whether the theory was still valid for use today.

Keywords: Service Quality, Donor Loyalty, Lemabaga Management Infaq

**ولاء إسهالات خدمة مؤسسات أميل زكاة في سعيها لحد فاض على
المتبرعين
INFAQ MANAGEMENT INSTITUTION LAZ
SURABAYA)**

تاسيدي نينجياس

ن بذة مختصرة

رأى مهمًا في زاد نمو مؤسسة الزكاة العامل في إندونيسيا بشكل كبير. يلعب ولاء المانحين دورًا مهمًا في زيادة معدل الزكاة، وهو تحدي كبير للأداء المالي والحد فاض على استمرار ذلك يتطلب المؤسسة، وهذا هو السبب الرئيسي للمؤسسة لجذب المتبرعين والاحتفاظ بهم. لذلك، وبالتالي الأمر استراتيجية مؤسسية لإنشاء مانحين لا يزالون يتمتعون بمستوى عالٍ من الولاء، يجب على المؤسسة دائمًا إنشاء ابتكارات تتماشى دائمًا مع رغبات المانحين في المؤسسة. يجب على المؤسسة معرفة إسهالات خدمة IML في الحد فاض على ولاء المانحين. يستخدم هذا البحث طريقة نوعية مع نهج دراسة حالة واحدة، مع أسلوب أخذ العينات غير الاحتمالي. تم إجراء بحث تأسيسي باستخدام عينات هادفة تصل إلى عظم الهملاي نمتانايبل اعمج تاي نقت قساردل هذه مدخست نيربخم 6 والمقابلات والتوثيق. تم قذية تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي نموذج namrebuH dna seliM. تشير نتائج الدراسة إلى أن الإسهالات يجب أن تكون من قبل IML في الحد فاض بالمانحين تشمل: ظهور الضباط، والشرعية القانونية، وسرعة الضباط IML، قدسنا لا نكلو. قدسنا لا قتيلا ملا ريراقتلاو، والبرامج الإبداعية للبرامج الإبداعية، لا تزال هناك حاجة لتقييم في تحدي الخدمة. بالإضافة إلى نتائج الدراسة، تمت مراجعتها بعد ذلك باستخدام نظرية كوتلر مع نتائج ما إذا كانت النظرية لا تزال صالحة للاستخدام اليوم.

تأدية: إسهالات خدمة، ولاء المانحين، مؤسسة إدارة الكلمات المفاتيح

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Latin ini berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan

No.	Arab	Latin	Keterangan	No.	Arab	Latin	Keterangan
1	ا	-	Tidak dilambangkan	16	ط	t	t (dengan titik di bawahnya)
2	ب	b	-	17	ظ	z	z (dengan titik di bawahnya)
3	ت	t	-	18	ع	‘	koma terbalik terletak di atas
4	ث	ṡ	s (dengan titik di atasnya)	19	غ	g	-
5	ج	j	-	20	ف	f	-
6	ح	ḥ	h (dengan titik di bawahnya)	21	ق	q	-
7	خ	kh	-	22	ك	k	-
8	د	d	-	23	ل	l	-
9	ذ	z	z (dengan titik di atasnya)	24	م	m	-
10	ر	r	-	25	ن	n	-
11	ز	z	-	26	و	w	-
12	س	s	-	27	هـ/ه	h	-
13	ش	sy	-	28	ء	’	Apostrof
14	ص	ṡ	s (dengan titik di bawahnya)	29	ي	y	-
15	ض	ḍ	d (dengan titik di bawahnya)				

sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اَ	<i>Faṭḥah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>Dammah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu;

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اَيَّ	Faṭḥah dan ya	Ai	A dan I
اَوَّ	Faṭḥah dan wau	Au	A dan U

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
اَ... اِ... اُ...	<i>faṭḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>va</i>	ā	a dan garis di atas
اِ...	<i>kasrah</i> dan <i>ya</i>	ī	i dan garis di atas
اُ...	<i>dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

4. *Ta marbu>t}ah*

Transliterasi untuk *ta marbu>t}ah* ada dua, yaitu *ta marbu>t}ah* yang hidup atau mendapat harakat *fath}ah*, *kasrah*, dan *d}ammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *ta marbu>t}ah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h), contoh جماعة ditulis *jamā'ah*, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia seperti Shalat, Zakat, dan sebagainya.

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbu>t}ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbu>t}ah* itu ditransliterasikan dengan (h).

5. *Syaddah (Tasydi>d)*

Syaddah atau *tasydi>d* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydi>d* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Jika huruf ى bertasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i>)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-)

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi *apostrof* (') hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari al-Qur'a>n), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

9. *Lafz} al-Jala>lah* (هلا)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mud}a>f ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*. Adapun *ta marbu>t}ah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz} al-jala>lah*, ditransliterasi dengan huruf [t]

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
DECLARATION	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
DAFTAR SINGKATAN	xx
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Kesenjangan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Ringkasan Metode Penelitian.....	7
1.7 Ringkasan Hasil Penelitian	8
1.8 Sistematika Penulisan	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teori Pelayanan	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Perspektif Islam.....	11
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.4.1 Tangibility (Berwujud)	13
2.1.4.2 Reliability (Kehandalan).....	14
2.1.4.3 Responsiveness (Ketanggapan).....	15
2.1.4.4 Assurance (Jaminan)	15
2.1.4.5 Empathy (Empati)	16
2.1.5 Loyalitas Donatur.....	16

2.2	Penelitian Terdahulu	18
2.3	Model Analisa Data	20
2.4	Kerangka Berpikir.....	20
BAB 3		22
METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Pendekatan Penelitian	22
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5	Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV		29
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Profile dan Program Lembaga Manajemen Infaq Kota Surbaaya.....	29
4.2	Profile Informan.....	36
4.3	Kualitas Pelayanan LMI dalam Mempertahankan Donatur.....	37
4.3.1	Analisis Tema 1: Pencarian Informasi	39
a.	Kodifikasi Pencarian Informasi	40
b.	Hasil Temuan Data Pencarian Informasi	41
4.3.2	Analisis Tema 2: Kualitas Pelayanan.....	41
4.3.2.1	Penampilan Petugas Penghimpunan	41
a.	Kodifikasi Penampilan Petugas Penghimpunan.....	43
b.	Hasil Temuan Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan	43
4.3.2.2	Legalitas Hukum LMI.....	45
a.	Kodifikasi Legalitas Hukum LMI.....	46
b.	Hasil Temuan Legalitas Hukum LMI	46
4.3.2.3	Kecermatan Pelayanan.....	48
a.	Kodifikasi Kecermatan Pelayanan	50
b.	Hasil Temuan Kecermatan Pelayanan	50
4.3.2.4	Program Kreatif.....	54
a.	Kodifikasi Program Kreatif.....	55
b.	Hasil Temuan Program Kreatif.....	56
4.3.2.5	Laporan Keuangan	57
a.	Kodifikasi Laporan Keuangan	58
b.	Hasil Temuan Laporan Keuangan.....	58
BAB V		61
KESIMPULAN DAN SARAN.....		61

5.1	Ringkasan Hasil	61
5.2	Kesimpulan	61
5.3	Saran	62
5.3.1	Bagi Lembaga Manajemen Infaq	62
5.3.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	64
5.4	Keterbatasan.....	64
	DAFTAR PUSTAKA	65
	LAMPIRAN 1.....	67
	LAMPIRAN 2: Transkrip Wawancara Karyawan Info.....	68
	LAMPIRAN 3.....	74
	LAMPIRAN 4 : Transkrip Wawancara Donatur Info.....	75
	LAMPIRAN 5 : Dokumentasi dengan Informan	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1	5
Tabel 2	29
Tabel 3	33
Tabel 4	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Pertanyaan Wawancara Karyawan

Lampiran 2 Data Karyawan dan Hasil Wawamcara Informan

Lampiran 3 Lampiran Pertanyaan Wawancara Donatur

Lampiran 4 Data Donatur dan Hasil Wawamcara Informan

Lampiran 5 Dokumentasi dengan Informan

DAFTAR SINGKATAN

BASNAZ	Badan Amil Zakat Nasional
BAZ	Badan Amil Zakat
CRM	Customer Relationship Management
LASNAZ	Lembaga Amil Zakat Nasional
LAZ	Lembaga Amil Zakat
LMI	Lembaga Manajemen Infaq
PPZ	Petugas Penghimpun Zakat
UNAIR	Universitas Airlangga
ZISWAF	Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf