

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK

ABSTRACT

PEDOMAN TRANSLITERASI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL..... viii

DAFTAR GAMBAR..... xi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah..... 12

C. Tujuan Penelitian 12

D. Manfaat Penelitian 12

BAB II KERANGKA TEORITIS 14

A. Landasan Teori..... 14

1. Kepuasan Pelanggan 14

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan 14

b. Manfaat Kepuasan Pelanggan 15

c. Mengukur Kepuasan Pelanggan..... 20

d. Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan 22

2. Mustahik Zakat 25

a. Pengertian Mustahik..... 25

b. Golongan Mustahik (8 *ashnaf*)..... 26

c. Golongan Mustahik Menurut 4 Mazhab 31

3.	Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS).....	37
a.	Pengertian Lembaga Amil Zakat	37
b.	Peran dan Fungsi LAZ	37
c.	Macam-Macam LAZ.....	38
4.	Pendayagunaan Zakat	39
a.	Pengertian Pendayagunaan Zakat	39
b.	Distribusi Dana Zakat	40
c.	Model Pendayagunaan Zakat	41
d.	<i>Microfinance</i> Syariah Berbasis Masyarakat.....	43
e.	Program Pendayagunaan Zakat.....	44
B.	Penelitian Terdahulu	47
C.	Kerangka Pemikiran.....	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		56
A.	Metode Penelitian	56
B.	Sumber Data.....	57
1.	Sumber Data Primer.....	57
2.	Sumber Data Sekunder	57
C.	Teknik Pengumpulan Data.....	58
1.	Observasi	58
2.	Wawancara.....	59
3.	Angket (Kuesioner).....	60
D.	Instrumen Penelitian	60
E.	Uji Kreadibilitas Data	61
1.	Meningkatkan Ketekunan	62

2. Triangulasi	62
F. Teknik Analisis Data.....	62
1. Data <i>Reduction</i> (Reduksi Data)	63
2. Data <i>Display</i> (Penyajian Data)	63
3. Conclusion Drawing	64
G. Waktu dan Tempat Penelitian Sampel.....	65
1. Waktu.....	65
2. Tempat Penelitian	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Kondisi Objektif LAZNAS Daarut Tauhid Peduli (DT Peduli)	67
1. Profil LAZNAS Daarut Tauhid Peduli (DT Peduli).....	67
2. Visi dan Misi LAZNAS DT Peduli	68
3. Legal Formal Lembaga	68
4. Program DT Peduli	69
a. Peduli Ekonomi.....	69
b. Peduli Kemanusiaan.....	69
c. Peduli Kesehatan.....	70
d. Peduli Pendidikan.....	70
5. Struktur Organisasi DT Peduli.....	71
B. Pembahasan Hasil Penelitian	71
1. Analisis Kepuasan Mustahik Zakat Pada Program Misykat DT Peduli (Studi Pada Majelis Misykat Al-Huda Tasikmalaya)	71
a. Program Misykat DT Peduli	71

b. Karakteristik Mustahik Zakat Pada Program Misykat DT Peduli (Studi Pada Majelis Misykat Al-Huda Tasikmalaya)	74
c. Kepuasan Mustahik Zakat Pada Program Misykat DT Peduli (Studi Pada Majelis Misykat Al-Huda Tasikmalaya)	82
d. Dampak Ekonomi Bagi Anggota Misykat DT Peduli Setelah Menerima Bantuan Modal Usaha.....	113
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	115
A. Simpulan	115
B. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	121