

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Persetujuan	ii
Pengesahan.....	iii
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	iv
Motto.....	v
Persembahan	vi
Prakata.....	vii
Daftar Isi.....	xi
Daftar tabel.....	xiv
Daftar gambar.....	xv
Abstrak	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan penelitian	7
D. Hipotesis penelitian.....	7
E. Kegunaan penelitian.....	8
F. Penegasan istilah	9
G. Sistematika Pembahasan	10

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	12
1. pengertian.....	12
2. Prinsip Kualitas pelayanan.....	14
3. dimensi kualitas pelayanan.....	16
B. Kinerja	18
1. Pengertian kinerja.....	18
2. Karakteristik kinerja.....	19
3. Unsur_ unsur dalam kinerja karyawan.....	20
4. Metode penilaian kinerja.....	21
5. Metode kinerja karyawan	23
C. Kepuasan	24
1. Pengertian.....	24
2. Standart kepuasan.....	29
3. Indikator kepuasan konsumen.....	33
4. Elemen kepuasan.....	34

D. Zakat	
1. Pengertian.....	36
2. Syarat-syarat harta yang wajib dizakati	37
3. Tujuan zakat	38
4. Orang yang berhak menerima zakat.....	39
E. Infaq	41
1. Pengetian	41
F. Shodaqoh.....	45
1. Pengertian.....	45
G. Amil zakat	46
H. Penelitian terdahulu.....	49
I. Kerangkaberfikir	55

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Rancangan penelitian	57
1. Pendekatan penelitian.....	57
2. Jenis penelitian	57
B. Variabel penelitian	58
1. Variabel bebas (<i>independent variable</i>)	58
2. Variabel bebas (<i>dependent variabel</i>)	58
C. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	59
1. Populasi	59
2. Sampling dan sampel	59
D. instrumen.....	61
E. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	62
1. Sumber data.....	62
a. Data primer.....	62
b. Data skunder.....	62
2. Skala pengukuran	63
F. Teknik pengumpulan data	64
1. Kuisisioner atau aangket	64
2. Pengamatan atau <i>observation</i>	64
3. Dokumentasi (<i>secondary sources</i>).....	64
G. Analisis data	65
1. Uji validitas	65
2. Uji reliabilitas.....	66
3. Uji normalitasdata	67
4. Uji asumsi klasik	68
a. Uji multikolinieritas	68
b. Uji heteroskedastistas	68
5. Uji regresi linier berganda.....	69
6. Uji hipotesis	70
a. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	70
b. Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	71
c. Uji koefisien determinasi (R^2).....	72

BAB IV : PEMBAHASAN

A. Gambaran umum tempat penelitian	74
1. Letak geografis BMH Tulungagung	74
2. Visi dan misi BMH Tulungagung	75
3. Legalitas formal Baitul Maal Hidayatullah	75
4. Kiprah Baitul Maal Hidayatullah	76
5. Struktur kepengurusan BMH Tulungagung	79
B. Paparan hasil penelitian	79
1. Karakteristik responden	81
2. Deskripsi variabel	86
3. Analisis data	86
a. Uji validiitas dan reliabilitas	88
b. Uji normalitas data	92
c. Uji asumsi klasik	93
1) Uji multikolinoeritas	93
2) Uji heteroskedastistas	95
d. Uji regresi linier berganda	96
e. Uji hipotesis	97
1) Uji t (parsial)	97
2) Uji f (simultan)	101
f. Koefisien determinasi	101

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadapkepuasan Donatur Di BMH Tulungagung	104
B. Pengaruh kinerja terhadap kepuasan donatur di BMH Tulungagung	105
C. Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja terhadap kepuasan donatur di BMH Tulungagung	107

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	109
B. Saran	110

DAFTAR PUSTAKA	112
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	118
-----------------------	------------