

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Batasan Masalah.....	3
1.4    Tujuan penulisan .....	3
1.5    Manfaat Penulisan .....	3
1.6    Sistematika Penulisan.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN .....	6
2.1    Kondisi Umum Objek Penulisan.....	6
2.1.1    Profil Rumah Zakat Infak Shodaqoh UGM .....	6
2.1.2    Tujuan, Sasaran dan Manfaat.....	6
2.1.3    Struktur Kepengurusan R-ZIS UGM .....	8
2.1.4    Program Kegiatan.....	9
2.1.4.1    Beasiswa Mahasiswa ( Beasiswa R-ZIS) .....	10
2.2    Penelitian Terdahulu.....	14
2.3    Landasan Teori .....	16
2.3.1    Pengertian Zakat.....	16
2.3.2    Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4    Metodologi .....	23
2.4.1    Sumber Data.....	23
2.4.2    Teknik Pengolahan Data .....	24
2.4.2.1    Uji Instrumen.....	25
2.4.3    Metode Analisis Data.....	26
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	27

3.1	Uji Instrumen Penelitian.....	27
3.1.1	Uji Validitas .....	27
3.1.2	Uji Reliabilitas .....	32
3.2	Pembahasan .....	34
3.2.1	Deskripsi Sampel Penelitian .....	34
3.2.2	Analisis Variabel Bentuk Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	35
3.2.3	Analisis Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	37
3.2.4	Analisis Variabel Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	40
3.2.5	Analisis Variabel Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	42
3.2.6	Analisis Variabel Kepedulian ( <i>emphaty</i> ) .....	44
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....		47
4.1	Kesimpulan.....	47
4.2	Saran .....	48
DAFTAR PUSTAKA .....		50