

## DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Batasan Penelitian	12
1.6 Manfaat penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Zakat	15
2.2 Sistim Pendayagunaan zakat dan Pengelolaannya	18
2.3 Kualitas	22
2.4 Manajemen Kualitas dalam Pengelolaan Zakat	24
2.5 Total Quality Management	26
2.6 Kualitas Layanan	28
2.7 <i>Importance-Performance Analysis</i>	
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Profil Singkat Dompot Dhuafa Yogyakarta	31
3.2.1 Sejarah dan Awal Kehadiran	32
3.2.2 Program Pendayagunaan Zakat Dompot Dhuafa Yogyakarta	33

3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Instrumen Penelitian	37
3.4.1 Dimensi dan Variabel Penelitian	38
3.5 Data Penelitian	41
3.6 Metode Pengumpulan Data	41
3.7 Metode Analisis Data	42
3.7.1 Uji Realibilitas dan Uji Validitas	43
3.7.2 Analisis Statistik Deskriptif	44
3.7.3 Penentuan Kategorisasi	44
3.7.4 <i>Importance-Performance Analysis</i>	45
<b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN</b>	<b>48</b>
4.1 Analisis Demografi Responden	48
4.2 Uji Realibilitas	52
4.3 Uji Validitas	52
4.4 Pelaksanaan TQM pada Program Pendayagunaan Zakat di Dompot Dhuafa Yogyakarta	53
4.4.1 Pelaksanaan TQM secara umum	54
4.4.2 Pelaksanaan TQM dalam bidang Ekonomi	55
4.5 <i>Importance-Performance Analysis</i> Kualitas Layanan Program Pendayagunaan Zakat di DD Yogyakarta	56
4.6 Tingkat Kesesuaian Kinerja Pengelola dan Kepentingan Penerima Manfaat Dompot Dhuafa Yogyakarta	66
<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>69</b>
5.1 Simpulan	69
5.2 Implikasi Manajerial	71
5.3 Keterbatasan Penelitian	73
5.4 Saran	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2	Perolehan Dana Zakat dan Infaq	1
Tabel 3.1	Dimensi, Variabel dan Atribut Kualitas Layanan	37
Tabel 3.2	Dimensi dan Variabel Total Quality Management	39
Tabel 3.3	Penilaian Skala Likert pada Kuisisioner	40
Tabel 4.1	Kategorisasi Nilai Implementasi <i>Total Quality Management</i> Program Pendayagunaan Zakat Dompot Dhuafa Yogyakarta	53
Tabel 4.2	Total Skor, Prosentase dan Nilai <i>Mean Total Quality Management</i> Berdasarkan Bidang Program Pendayagunaan Zakat Dompot Dhuafa Yogyakarta	55
Tabel 4.3	Tabel Nilai <i>Mean</i> Atribut Layanan Kualitas Program Pendayagunaan Zakat Dompot Dhuafa Yogyakarta	56
Tabel 4.4	Pembagian Kuadran Hasil <i>Importance-Perfrmance Analysis</i> untuk Kualitas Layanan Program Pendayagunaan Zakat Dompot Dhuafa Yogyakarta	58
Tabel 4.5	Nilai Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Kualitas Layanan Program Pendayagunaan Zakat Dompot Dhuafa Yogyakarta	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i>	44
Gambar 4.1	Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i> Kualitas Layanan pada Program Pendayagunaan Zakat Dompot Dhuafa Yogyakarta	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Responden	78
Lampiran 2	Hasil SPSS Uji Realibilitas Penelitian	83
Lampiran 3	Hasil SPSS Uji Validitas Penelitian	85
Lampiran 4	Data Rekapitulasi Kuisisioner	99
Lampiran 5	Kuisisioner Penelitian	108