

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO HIDUP	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Landasan Pemikiran	7
F. Langkah-Langkah Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA TENTANG MANAJEMEN STRATEGI PENGHIMPUNAN DANA ZAKAT (FUNDRAISING) LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MUZAKKI..	19
A. Manajemen Strategi	19
1. Definisi Manajemen	19
2. Pengertian Strategi	21

3. Pengertian Manajemen Strategi.....	22
4. Proses Manajemen Strategi	24
B. Penghimpunan Dana (Fundraising)	35
1. Definisi <i>Fundraising</i>	37
2. Tujuan <i>Fundraising</i>	37
C. Zakat	38
1. Definisi Zakat	38
2. Syarat Wajib Zakat	41
3. Manfaat Zakat	42
D. Pelayanan Muzakki	43
1. Definisi Pelayanan	43
2. Tujuan Pelayanan	47
3. Kualitas Pelayanan	49
4. Definisi Muzakki	54
5. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Muzakki	54
6. Loyalitas Muzakki	57

**BAB III HASIL ANALISIS EMPIRIS MANAJEMEN STRATEGI
PENGHIMPUNAN DANA ZAKAT (FUNDRAISING) LEMBAGA AMIL
ZAKAT (LAZ) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MUZAKKI..59**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
1. Sejarah Berdirinya LAZ Inisiatif Zakat Indonesia	59
2. Visi Misi LAZ IZI	61
3. Struktur Organisasi LAZ IZI Jawa Barat	63
4. Tugas Pokok Kepengurusan LAZ Inisiatif Zakat Indonesia	65
5. Letak Geografis	71
6. Program LAZ Inisiatif Zakat Indonesia	71
7. Sarana dan Prasarana di LAZ IZI	75
B. Proses Analisis Manajemen Strategi Penghimpunan Dana Zakat (Fundraisig) Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dalam Meningkatkan Pelayanan Muzakki	77

1. Perumusan Strategi Penghimpunan DanaZakat (Fundraising) Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dalam Meningkatkan Pelayanan Muzakki	77
2. Pelaksanaan Strategi Penghimpunan DanaZakat (Fundraising) Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dalam Meningkatkan Pelayanan Muzakki	82
3. Evaluasi Strategi Penghimpunan DanaZakat (Fundraising) Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dalam Meningkatkan Pelayanan Muzakki	93
BAB IV KESIMPULAN	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	104

