

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. FOKUS PENELITIAN	6
C. PENEGASAN ISTILAH	6
D. RUMUSAN MASALAH.....	7
E. TUJUAN PENELITIAN.....	8
F. MANFAAT PENELITIAN	8
G. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI	9
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. LANDASAN TEORI.....	10
1. Ruang Lingkup Zakat.....	10
2. Kelembagaan Zakat.....	20
3. Total Quality Management (TQM)	23
4. Kajian Sosiologis.....	31
5. Pelayanan	33
B. PENELITIAN TERDAHULU	37
C. KERANGKA PENELITIAN	39

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Sumber Data.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Uji Keabsahan Data.....	45
F. Metode Analisis Data.....	46

**BAB IV : IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*,
FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT, TIPE TINDAKAN
SOSIAL PADA PELAYANAN DI LAZNAS YATIM MANDIRI
KUDUS**

A. Gambaran Umum LAZNAS Yatim Mandiri	49
1. Sejarah Yatim Mandiri	49
2. Visi Dan Misi Yatim Mandiri	50
3. Profil Yatim Mandiri Kudus	51
4. Struktur Organisasi Yatim Mandiri Kudus	52
5. Job Description Yatim Mandiri.....	53
6. Program Kerja Yatim Mandiri	55
7. Sumber Dana dan Strategi Pengumpulan Dana Yatim Mandiri Kudus	59
B. Deskripsi data Penelitian.....	60
1. Deskripsi Pengimplementasian <i>Total Quality Management</i> Pada Peningkatan Pelayanan Oleh Yatim Mandiri Kudus	60
2. Deskripsi Faktor Pendukung Dan Penghambat Pengimplementasian <i>Total Quality Management</i> Pada Peningkatan Pelayanan Di Yatim Mandiri Kudus	69
3. Deskripsi Tipe Tindakan Sosial Yang Digunakan Pada Peningkatan Pelayanan Yang Mengimplementasikan <i>Total Quality Management</i> Di Laznas Yatim Mandiri Kudus	73

C. Analisis Data Penelitian.....	75
1. Analisis Implementasi <i>Total Quality Management</i> Pada Peningkatan Pelayanan Oleh Laznas Yatim Mandiri Cabang Kudus	75
2. Analisis Faktor Pendukung Dan Penghambat Pengimplementasian <i>Total Quality Management</i> Pada Peningkatan Pelayanan Oleh Laznas Yatim Mandiri Cabang Kudus	83
3. Analisis Tipe Tindakan Sosial Pada Peningkatan Pelayanan Yang Mengimplementasikan <i>Total Quality Management</i> Oleh Laznas Yatim Mandiri Cabang Kudus.....	88
BAB V : PENUTUP	
A. Simpulan.....	92
B. Saran.....	93
C. Keterbatasan Penelitian	94
D. Penutup.....	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Perubahan Paradigma Konsep Manajemen 24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Berfikir 40
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Yatim Mandiri Kudus 52

