

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Kerangka Konseptual	15
G. Langkah-langkah Penelitian.....	16
1. Lokasi Penelitian	16
2. Paradigma dan pendekatan	17

3. Metode Penelitian.....	18
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	18
5. Penentuan Informan	19
6. Teknik Pengumpulan Data	20
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data	22
8. Teknik Analisis Data.....	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	25
A. Penelitian Terdahulu.....	25
B. Kajian Konseptual.....	27
1. Kajian Umum Tentang Lembaga Zakat.....	27
2. Kajian Umum tentang Customer Relationship Management	35
3. Kajian Umum tentang Kepercayaan terhadap Lembaga	42
C. Kajian Teoritis	50
1. Teori Manajemen Strategi David Hunger dan Thomas L. Whelen	50
a. Pengamatan Lingkungan (Environmental Scanning)	52
b. Perumusan Strategi (<i>formulation</i>).....	58
c. Pelaksanaan Strategi (<i>Strategi Implementation</i>).....	62
d. Tahap Evaluasi	66
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	71

1. Sejarah LAZ Darul Hikam	71
2. Visi dan Misi LAZ Darul Hikam.....	73
3. Struktur Organisasi LAZ Darul Hikam	76
4. Program LAZ Darul Hikam	79
B. Hasil Penelitian	91
1. Aktivitas Pengamatan Lingkungan (<i>Environmental Scanning</i>) yang dilakukan Staff dalam Menjaga Kepercayaan Donatur melalui CRM di LAZ Darul Hikam.....	91
2. Perumusan Strategi (<i>Strategy Formulation</i>) dalam Menjaga Kepercayaan Donatur melalui CRM di LAZ Darul Hikam.....	106
3. Pelaksanaan Strategi (Strategi Implementation)	119
4. Tahap Evaluasi.....	135
C. PEMBAHASAN	148
1. Pengamatan Lingkungan (<i>Environmental Scanning</i>) yang dilakukan LAZ Darul Hikam dalam Menjaga Kepercayaan Donatur melalui Customer Relationship	148
2. Perumusan Strategi (<i>Strategy Formulation</i>) LAZ Darul Hikam dalam Menjaga Kepercayaan Donatur melalui CRM.....	165
3. Implementasi Strategi (Implementation Strategy) LAZ Darul Hikam dalam Menjaga Kepercayaan Donatur melalui CRM	171

4. Evaluasi dan Pengendalian Staff LAZ Darul Hikam dalam menjaga Kepercayaan Donatur melalui CRM.....	181
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	193
A. Kesimpulan	193
B. Saran.....	195
C. Implikasi.....	197
DAFTAR PUSTAKA.....	199
LAMPIRAN	

