KUALITAS PELAYANAN ZAKAT DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MUZAKKI DI LEMBAGA AMIL ZAKAT INFAQ SEDEKAH (LAZIS) AL-HAROMAIN SURABAYA

SKRIPSI

Oleh :

FRYDA YEDHI SHAPUTRI

NIM : G05218010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya, Fryda Yedhi Shaputri, G05218010 menyatkan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karyasaya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.

2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Gresik, 24 Oktober 2022



Fryda Yedhi Shaputri

NIM. G05218010

PERSETUJUAN MUNAQOSAH

Surabaya, 3 Juli 2022

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Pembimbing,



M. Maulana Asegaf, LC., M.H.I

NIP. 198709042019031005

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN ZAKAT DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MUZAKKI DI LEMBAGA AMIL ZAKAT INFAQ SHODAQOH (LAZIS) AL-HAROMAIN SURABAYA

Oleh

Fryda Yedhi Shaputri

NIM: G05218010

Telah dipertahankan di depan Dewa Penguji pada tanggal 27 Oktober 2022 dan dinyatakan memmenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewa Penguji:	Tanda Tangan
1. M. Maulana Assegaf, LC., M.H.I NIP. 198709042019031005 (Penguji 1)	
2. Dr. Mustofa, S.Ag., M.EI NIP. 197710302008011007 (Penguji 2)	
3. Basar Dikuraisyin, M.H NIP. 198811292019031009 (Penguji 3)	
4. Siti Kalimah, M.Sy NIP. 198707272022032001 (Penguji 4)	

Surabaya, 27 Oktober 2022

Dekan FEBI UINSA

Dr. Sholihin, S. Ag., S.S., M.E.I

NIP. 197005142000031001

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	:	Fryda Yedhi Shaputri
NIM	:	G05218010
Fakultas/Jurusan	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Zakat dan Wakaf
E-mail address	:	frydayedhi12@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Kualitas Pelayanan Zakat Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah (Lazis) Al-Haromain Surabaya

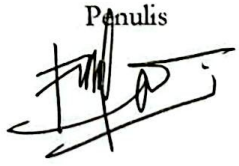
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 November 2026

Penulis



(Fryda Yedhi Shaputri)

ABSTRAK

Fryda Yedhi Shaputri, G05218010, "**Kualitas Pelayanan Zakat Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat, Infaq, Shodaqoh (LAZIS) Al-Haromain Surabaya"**. Program Strata Satu, Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2022. Ditengah maraknya permasalahan perekonomian, zakat muncul untuk menjadi salah satu solusi dalam membangun perekonomian yang efisien dan berkelanjutan. LAZIS Al-Haromain adalah salah satu lembaga zakat yang masih eksis dalam mengelola zakat secara produktif dan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada muzakki. Banyak nya jumlah muzakki yang mencapai 9.293 harus dipelihara dengan baik agar tidak terjadi hilangnya kepercayaan muzakki kepada lembaga, hilangnya kepercayaan muzakki disebabkan karena telatnya penjemputan zakat, Penyebab penurunnya muzakki juga dikarenakan kurang percayanya muzakki terhadap prokes yang dilaksanakan LAZIS pada saat masa pandemi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan inovasi untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan muzakki di LAZIS Al-Haromain, yang menggunakan indikator pelayanan A6 yang dikemukakan oleh Atep Adya Barata, dan indikator kepercayaan muzakki yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yaitu lokasi bertempat di LAZIS Al-Haromain. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang disajikan secara faktual berdasakan kaeadaan sesungguhnya. Kemudian teknik pengolahan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan yaitu teori pelayanan zakat dan teori kepercayaan muzakki.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Lazis al-haromain baik. Pelayanan yang terindikasi baik mengacu pada teori yang dicetuskan Atep Adya Barata bahwa proses pelayanan di di Lazis al-haromain mengimplementasikan A6 yang dimulai dari Kemampuan (*Ability)*, Penampilan *(Appearance)*, Perhatian *(Attention)*, Tindakan *(Action)*, Sikap *(Attitude)*, dan Tanggung jawab *(Accountability)*. A6 yang terimplementasi oleh seluruh karyawan dengan baik menandakan pelayanan lembaga dikatakan prima. Selain itu proses dalam meningkatkan kepercayaan muzakki yang mengacu pada teori Robbins dan Judge dengan menggunakan kepercayaan yang terdiri dari integritas, kompetensi, konsisten, loyalitas dan keterbukaan berperan sebagai upaya peningaktan kepercayaan muzakki. Proses yang dilakukan di Lazis al-haromain dalam meningkatkan kepercayaan muzakki ternyata hanya 3 tahap yang relevan diterapkan di lembaga filantropi khususnya, yaitu konsisten, loyalitas dan keterbukaan. Dari proses pelayanan yang dilakukan lembaga menimbulkan kepercayaan muzakki yang baik pula.

Kata kunci: kualitas pelayanan, zakat, kepercayaan, muzakki

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

ABSTRACT

Fryda Yedhi Shaputri, G05218010, "**Quality of Zakat Services in Increasing Muzakki Trust in Al-Haromain Amil Zakat, Infaq, Shodaqoh (LAZIS) Institutions in Surabaya"**. Undergraduate Program, Zakat and Waqf Management Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2022. In the midst of rampant economic problems, zakat appears to be one of the solutions in building an efficient and sustainable economy. LAZIS Al-Haromain is one of the zakat institutions that still exists in managing zakat productively and always tries to provide the best service to muzakki. The large number of muzakki that reached 9,293 must be maintained properly so that there is no loss of muzakki's trust in institutions, the loss of muzakki's trust is due to the late collection of zakat, the cause of the decline in muzakki is also due to the lack of trust of muzakki in the prokes carried out by LAZIS during the pandemic.

This study aims to develop innovations to maintain the trust and satisfaction of muzakki at LAZIS Al-Haromain, which uses the A6 service indicator proposed by Atep Adya Barata, and the muzakki trust indicator proposed by Robbins and Judge. This study uses field research, namely the location at LAZIS Al-Haromain. The research method used is descriptive qualitative which is presented factually based on real conditions. Then the data processing technique is done by observation, interviews and documentation. The theory used is the theory of zakat service and the theory of muzakki trust.

The results showed that the service at Lazis al-haromain was good. Good indicated service refers to the theory initiated by Atep Adya Barata that the service process at Lazis al-Haromain implements A6 starting from Ability, Appearance, Attention, Action, Attitude, and Responsibility (Accountability). A6 which is well implemented by all employees indicates that the service of the institution is said to be excellent. In addition, the process of increasing muzakki's trust which refers to the theory of Robbins and Judge by using trust consisting of integrity, competence, consistency, loyalty and openness acts as an effort to increase muzakki's trust. The process carried out at Lazis al-Haromain in increasing muzakki's trust turned out to be only 3 relevant stages applied in philanthropic institutions in particular, namely consistency, loyalty and openness. From the excellent service process carried out by the institution, it creates good muzakki trust as well.

Keywords: service quality, zakat, trust, muzakki.

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAM JUDUL ..... **i**

PERNYATAAN ..... **ii**

DECLARATION ..... **iii**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iv**

PENGESAHAN ..... **v**

ABSTRAK ..... **vi**

ABSTRACT ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

BAB 1 ..... **1**

PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah 10

1.3 Rumusan Masalah 11

1.4 Tujuan Penelitian 12

1.5 Manfaat Penelitian 12

1.6 Definisi Operasional 13

1.7 Sistematika Pembahasan 16

2.1 Kajian Pustaka 17

2.4 Teori Pelayanan 39

2.5 Teori Kepercayaan .....x..i 63

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

2.6 Muzakki 67

BAB III 71

METODE PENELITIAN 71

3. 1 Jenis Penelitian 71

3.2 Sumber data 71

3.3 Teknik Pengumpulan Data 72

3.4 Teknik Analisi Data 76

BAB IV 78

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN 78

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 78

4.1.1 Sejarah LAZIS Al-Haromain Surabaya 78

4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan 79

4.1.3 Struktur Organisasi LAZIS Al-Haromain Surabaya 80

4.1.4 Produk dan Program 84

4.1.5 Operasional LAZIS Al-Haromain Surabaya 90

4.1.6 Sistem Pelaporan LAZIS Al-Haromain Surabaya 91

4.1.7 Teknik Fundraising LAZIS Al-Haromain Surabaya 92

4.1.8 Proses Pelayanan 92

4.2 Kualitas Pelayanan Zakat di LAZIS Al-Haromain Surabaya 99

4.3 Kualitas Pelayanan Zakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki di LAZIS Al-Haromain Surabaya 102

4.4 Analisis Kualitas Pelayanan Zakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki di LAZIS Al-Haromain Surabaya 103

4.4.1 Analisis Kualitas Pelayanan di LAZIS Al-Haromain Surabaya 103

4.4.2 Analisis Kualitas Pelayanan Zakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki di LAZIS Al-Haromain Surabaya 117

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan 125

5.2 Saran 126

DAFTAR PUSTAKA 127

LAMPIRAN

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 Penelitian Terdahulu. 17
1.2 Daftar Narasumber. 71
1.3 Data Dokumentasi Penelitian 72

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1 Data Donatur dan Muzakki 6

1.2 Diagram Jumlah Muzakki 115

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Dedaat Saddam Alhaqque, 'Strategi Pengelolaan Zakat Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Dan Shadaqah (Bazis) DKI Jakarta', 2017

Abdurahmat. *Organisasi dan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2003

A.A. Barata. 2006. Dasar-dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo)

Afri Asianti, muzakki LAZIS Al-Haromain Surabaya, wawancara, 26 Agustus 2022

Al- Qaradawi, Yusuf. *Hukum Zakat.* (Terjemahan), Salman Harun, Didin Hafidhuddin dan Hasanuddin. Bogor: Pustaka Litera Antarnusa, 2011

Amaliah, Noor, "Kualitas Karyawan Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan Komplain Di Alfamart Trans Kalimantan KM. 8 Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala", Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 2020

Amir, M. Taufiq. *Dinamika Pemasaran,* Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2005

Arikunto, Suharsimi, 'Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek', 2012

Arief. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing. 2007

Asy-Syaukaaniy, *Naylul authaar,* (Beirut: Daar al-Fikr) Juz IV. Dalam buku Al-Iqtishad, *Journal of Islamic Economic.* Vol 1. No 1. 2009

AS, Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta:Bumi Askara, 2000

Aulia. *Implementasi Service Excellence Oleh Custuomer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo*. Skripsi. 2015

Azisul, A A Abdul, 'Efektivitas Sistem Layanan Jemput Zakat Dalam Meningkatkan Kepatuhan Muzaki Membayar Zakat (Studi Kasus Pada Baznas …', 2020 <http://repositori.iain-bone.ac.id/219/>

Bagus, muzakki LAZIS Al-Haromain Surabaya,wawancara, 13 Oktober 2022

Christoper, Jochen, dan Jacky, *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi* Jilid 2. Jakarta: Erlangga. 2004

Daryanto dan Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Departemen P&K, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Cet. II; Jakarta: Balai Pustaka, 1989)

Dwihapsari, Bunga Caecaria. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pada Oryza Tour*. Universitas Diponegoro Semarang. 2012

Endar, Sugiarto. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002

Eti Rochaety dan Ratih Tresnati, *Kamus Istilah Ekonomi,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005).

Ghory, M. Djunaidi & Fauzan Almansur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017

Hani Handoko T, *Manajemen*,Ed. 2, (Yogyakarta: BPPE, 1998)

Haffidhuddin, Didin. *Panduan Praktis Zakat Infak Sedekah.* Jakarta:Gema Insani. 1998

Hasan, Ali. *Masail Fiqhiyah* Jakarta: PT. Raja Grafindo 2003

Husna, Riza Miatul, *Efektivitas Pendistribusian Dana Zakat di BAZNAS Kabupaten Kepulauan Meranti*, UIN Suska Riau, 2020

Indri Yuliafitri, Asma Nur Khoriyah, 'PENGARUH KEPUASAN MUZAKKI, TRANSPARANSI DAN AKUTABILITAS PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAPT LOYALITAS MUZAKKI (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)', *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 7 (2016)

Ismatuz, Arik, 'Implementasi Manjemen Pengelolaan Zakat Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki (Studi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung)', *IAIN Tulungagung*, 2021

Jamaluddin, muzakki LAZIS Al-Haromain Surabaya, wawancara, 19 Agustus 2022

Kasmir, 'Etika Customer Service', 2005

Kalepo, Romin, Mochammad Sakir, Ahmad Risa Mediansyah, "Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango" *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9

Kartika, Sari Elsi. *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf.* Jakarta: Penerbit PT Grasindo, 2007

Khomsatun, 'Efektivitas Sistem Pengelolaan Zakat Untuk Meningkatkan Usaha Produktif Masyarakat', 2019, h. 2

Kotler, Philip, 'Marketing Management , Millenium Edition', *Marketing Management*, 23.6 (2000), 188–93 <https://doi.org/10.1016/0024-6301(90)90145-T>

Koentjoroningrat, *Meode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia Pustaka

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Utama), 1994

Lukman, Sampara, 'Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek', *(Jakarta: PT Rineka Cipta)*, 1996 <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=ilssEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA69&dq=manajemen+pelayanan+publik&ots=AiiJmZ8AFc&sig=mxVlAQRr6CsfPr1bKWJnaEHd2y4&redir_esc=y#v=onepage&q=manajemen pelayanan publik&f=false>

LAZIS Al-Haromain, https://lazisalharomain.org/. Diakses pada hari Selasa, 27 September, pukul 19.30

Lupiyadi, Rambat dan A. Hamdana. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2009

Mamik, *Metodologi Kualitatif*, *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 2015, LIII

Malayu S. P Hasibuan, 2007. Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta: PT Bumi Aksara)

Ma. Muhammad Zen. *24 Hours of Contemporary Zakat.* Jakarta; ZIS Indosat dan IMZ. 2010

Mulyasa, E, 'Manajemen Berbasis Sekolah : Konsep, Strategi Dan Implementasi', 2004, 11–38

Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, Jurnal Bisnis dan ekonomi, Kendal, Vol. 14 No.02

Muhim Kamaluddin, Manajer Bidang Penghimpunan dan Pengembangan), wawancara, Surabaya, 26 Agustus, 2022

Mohammad Rudy Prasetyo, muzakki LAZIS Al-Haromain Surabaya,wawancara, 12 September 2022

Ningrum, Ghosyi Harfiah, 'Optimalisasi Peluang Media Digital : Strategi Meningkatkan Fundraising Zakat Di Lembaga Taman Zakat Indonesia', *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)*, 3.1 (2021), 53

Nur Rianto, Muhammad Al Arif, 2010. Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Altabeta)

Noven Lukito, (Staff Bidang Penghimpunan dan Pengembangan), wawancara, Surabaya, 08 Agustus 2022

Oktaviani, Gita, "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa PT. GITA RIFA EXPRESS", (Skripsi: Universitas Islam Riau Pekanbaru), 2019

Poerwadarminta, W.J.S, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka, 2006

Prihartono,. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset. 2012

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Rahman, Dhoni, 'Efektivitas Pelayanan Zakat Dalam Meningkatkan Jumlah Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Al-Azhar Fatmawati Jakarta Selatan', *UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta*, 2018

Rahman, Khairul, "Pelayanan Pemerintahan Yang Bertanggung Jawab", (Universitas Islam Riau, 2020

Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013

Rhosidah, Kholifatur, "Pengaruh Keterbukaan Diri Terhadap Keterampilan Komunikasi Interpersonal", (Skripsi: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015

Rohaeni, Heni, Asri Salimah Hikmah, Rani Rahmayani, "*Be Good Attitude* Dalam Berpenampilan Pada UMKM "Mang Piat" Kabupaten Bandung Barat", *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, No 1, (2018), 147

Rofiq, Abdul, Zainul Arifin, Wilopo, "Pengaruh Penerapan AIDA (*Attention, Interest, Desire, Action)* Terhadap Keputusan Pembelian", Universitas Brawijaya, 2012

Rtaminto dan Atik Septi Winarsih, 'Manajemen Pelayanan', 2021)

Ruslan, Rosady. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers. 2012

Saputra, deny indrawan, 'Pelayanan Prima(Service Excellence)Di PT NUR DHUHA WISATA (Penyelenggara Tour Dan Travel Umroh Dan Haji Mabrur Mandiri) SURABAYA', *Uin Sunan Ampel Surabaya*, 2018, 129

Sangajadi, Etta Mamang dan SOPIAH, *Perilaku Konsumen, Pendekatan Peraktis disertai: Himpunan Jurnal*

Siagan, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia,* (Jakarta : Bumi Aksara, 2001

, *Sumber Daya Manusia dan Produktif Kerja,* (Bandung : CVMandar Maju, 2009

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuatitafi Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta,2013

Soemitra, Andri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah.* Jakarta:Kencana. 2009

Tjiptono, Fandy. *Prinsip–Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005

Tim Pustaka Agung Harapan. *Kamus Ilmiah Popoler*. Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011, diakses dari http://pusat.baznas.go.id/wp-content/perpu/Undang-Undang%20No%2023%20Tahun%202011%20tentang%20Pengelolaan%20Zakat.pdf, pada hari Jumat, 30 September, pukul 18.54 WIB

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/

Website Lazis PT PLN (Persero) "Mustahiq dan muzakki" artikeldiakses pada 10 oktober 2017 dari http://pln-lazis.com/index2.php?option

Wibowo, *Manajemen Perubahan*, Jakarta: PT. Grafindo Persada. ..2006

Winarno, Slamet Heri. "Pengembangan Soft Skill dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan", *Jurnal Cakrawala*, Vol 10, No 2, 2010

Yasyim Sulchan, *Kamus Lengkap Bahasa Indoneisa* (Surabaya: Amanah, 1997)

Zakariyah, muzakki LAZIS Al-Haromain Surabaya,wawancara, 01 September 2022

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/ http://digilib.uinsa.ac.id/