

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar pascasarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku".

Yogyakarta, 29 September 2019



Rizka Luluh Prasmawati

TESIS

**PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS
MUZAKKI PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh

Rizka Luluh Prasmawati

17919009

Telah disetujui oleh:

Yogyakarta, 15 November 2019

Dosen Pembimbing



Dr. Mahmudi, SE., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN



Yogyakarta, 15 November 2019

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Mahmudi, SE., M.Si.
vi

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Senin tanggal 4 November 2019, Program Studi Program Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

RIZKA LULUH PRASMAWATI

No. MHS. : 17919009

Konsentrasi : Akuntansi Syariah

Dengan Judul:

**PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE DAN CUSTOMER
RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA
LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ) DI YOGYAKARTA**

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I



Dr. Mahmudi, SE., M.Si.

Penguji II



Fitra Roman Cahaya, SE., M.Com., Ph.D.

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Akuntansi,



Dekar Urumsah, S.E., S.Si., M.Com.(IS), Ph.D.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil'alam, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "*Pengaruh Syariah Governance dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) di Yogyakarta*". Dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan alam, Nabi Muhammad SAW yang telah menerangi manusia di alam semesta ini dengan pedoman Al-Qur'an dan Hadits.

Tesis ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat meraih gelar Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah *Subhanahu wa Ta'ala* yang telah mencurahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

2. Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi panutan penulis dalam menjalani kehidupan serta mengajarkan penulis bagaimana menjadi umat-Nya yang penuh dengan kesabaran.
3. Bapak Zuwahadi dan Ibu Sugi Hartati selaku orang tua penulis yang tak pernah berhenti memberikan doa, dukungan moral dan materi, nasehat, bimbingan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kasih sayang yang diberikan.
4. PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Yogyakarta terutama untuk Unit UlaMM Gamping saya ucapkan terimakasih sudah mengizinkan saya menyelesaikan pendidikan magister saya. Tak lupa saya ucapkan kepada Ibu Irda Maryana selaku Kepala Unit UlaMM Gamping yang sudah mengizinkan saya untuk bimbingan tesis pada saat jam kerja.
5. Bapak Dr. Mahmudi, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing tesis yang telah banyak berjasa dalam memberikan banyak ilmu dan memberikan pelajaran selama proses penyusunan tesis. Terima kasih atas kesabaran dan motivasinya.
6. Bapak Dekar Urumsah, SE., S.Si., M.Com(IS)., Ph.D., CFA. selaku **Ketua Program Studi Akuntansi Program Magister Akuntansi** Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh jajaran staff pengajar dan karyawan.

7. Baiq Dinda Puspita Ayu dan Fitri Handayani, selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan banyak berperan andil dalam membantu saya untuk menyelesaikan tesis ini serta selalu ada saat saya senang maupun sedih.
8. Sahabat saya yang selalu mendukung dari awal masuk pendidikan magister akuntansi sampai membantu agar terselesaikan tugas akhir (Susi Hartini, Listina Widiastuti, Arif Afandi) saya ucapkan terimakasih
9. Teman MAKSI 15 A dan B yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan moral kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah selalu melimpahkan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya. Dalam hal ini, peneliti juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar hasil penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 29 September 2019

Penulis

Rizka Luluh Prasmawati

MOTTO

“Sesungguhnya dibalik kesulitan ada kemudahan, maka apabila kamu telah mengerjakan, kerjakanlah yang lain dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Allah SWT hendaknya kamu berharap”.

(QS. Alam Nasyroh:6-8)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap”.

(QS. Ash-Sharh 94:5-8)

“Hidup ini seperti sepeda.Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak”.

(Albert Einstein)

“Lakukan yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diriku sendiri atas segalanya”.

(Magdalena Neuner)

PERSEMBAHAN

Dengan Penuh rasa syukur, serta ketulusan dan kerendahan hati saya persembahkan karya kecilku ini untuk:

1. Allah SWT, atas segala rahmat dan anugerah yang telah diberikan-NYA.
2. Bapak Dr. Mahmudi, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing tesis yang sangat sabar dan banyak memberikan saya kemudahan untuk segera mungkin menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Zuwahadi dan Ibu Sugi Hartati selaku orang tua penulis yang senantiasa mengiring doa dalam setiap langkah saya, serta menjadi motivasi saya dalam menyelesaikan tesis ini, terimakasih untuk dukungan, doa dan semua fasilitas yang diberikan kepada saya agar mempermudah saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Yogyakarta terutama untuk Unit UlaMM Gamping, saya ucapkan terimakasih sudah mengizinkan saya untuk menyelesaikan pendidikan magister dan mendukung saya untuk menyelesaikan tugas akhir.
5. Kepada seluruh rekan dan sahabat yang selalu ada di samping saya dan membantu mulai dari awal saya mengerjakan tugas akhir ini sampai tugas akhir ini selesai
6. Almamaterku.