

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO HIDUP.....	vii
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11

E. Hasil Penelitian yang Relevan.....	11
F. Landasan Pemikiran.....	15
G. Langkah-langkah Penelitian.....	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	30
A. Konsep Sistem Pelayanan.....	30
1. Pengertian Sistem Pelayanan.....	30
2. Etiket Pelayanan	34
3. Tujuan Pelayanan Prima.....	37
4. Prinsip Pelayanan Prima.....	38
5. Kualitas Pelayanan	39
6. Landasan Pelayanan Dalam Islam.....	41
B. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	46
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	46
2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	52
C. Konsep Masjid.....	56
1. Pengertian Masjid.....	56
2. Fungsi Masjid	59
3. Peran Masjid.....	60
D. Konsep Destinasi Wisata Religi	62
1. Pengertian Wisata Religi	62
2. Fungsi Wisata Religi	63
3. Bentuk-bentuk Wisata Religi.....	64

4. Tujuan Wisata Religi	64
E. Konsep Pusat Kegiatan Keagamaan	65
1. Kegiatan Keagamaan.....	65
2. Macam-macam Kegiatan Keagamaan.....	68
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	70
1. Sejarah Berdirinya Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat	70
2. Visi dan Karakteristik Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat	72
3. Struktur Organisasi Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat	78
B. Hasil Penelitian.....	94
1. Kebijakan Pelayanan Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat.....	94
2. Pelaksanaan Pelayanan Masjid Raya Al Jabbar Sebagai Destinasi Wisata Religi dan Pusat Kegiatan Keagamaan.....	96
3. Hambatan Pelayanan Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat.....	98
4. Tingkat Kepuasan Jamaah Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat.....	100
C. Pembahasan Hasil Penelitian	101
a. Kebijakan Pelayanan Masjid Raya Al Jabbar Provinsi Jawa Barat.....	101
b. Pelaksanaan Pelayanan Masjid Raya Al Jabbar Sebagai Destinasi Wisata Religi dan Pusat Kegiatan Keagamaan.....	109
c. Upaya Masjid Raya Al Jabbar dalam mengatasi permasalahan pelayanan.....	117

d. Tingkat kepuasan jamaah Masjid Raya Al Jabbar.....	120
BAB IV PENUTUP	126
A. Simpulan	126
B. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerangka Konseptual.....	19
Tabel 1.2 Struktur Kepengurusan Masjid Raya Al Jabbar.....	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Surat Keterangan Penetapan pembimbing skripsi.....	135
Gambar 2 Surat Permohonan Izin Riset Atau Survey.....	136
Gambar 3 Wawancara Dengan bapak Fonar <i>Lead Engineer and architecture</i> 20 Oktober 2023.....	137
Gambar 4 Wawancara Dengan Bapak Ajril Administrasi Sekretariat 24 Juli 2024.....	138
Gambar 5 Pedoman Wawancara.....	139

