

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
MOTTO HIDUP.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Hasil Penelitian Yang Relevan	7
F. Landasan Pemikiran.....	11
G. Langkah-langkah Penelitian.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	26
A. Kajian Tentang Implementasi	26
1. Pengertian Implementasi.....	26
2. Bentuk-bentuk Implementasi	28
3. Pendekatan-pendekatan Implementasi	29

4. Tujuan Implementasi.....	33
5. Manfaat Implementasi.....	34
B. Kajian Tentang <i>Controlling</i>	36
1. Pengertian <i>Controlling</i>	36
2. Landasan <i>Controlling</i> Dalam Islam	39
3. Unsur-unsur <i>Controlling</i>	43
4. Bentuk-bentuk <i>Controlling</i>	45
5. Ukuran Keberhasilan <i>Controlling</i>	49
C. Kajian Tentang Manajemen Masjid.....	51
1. Pengertian Masjid.....	51
2. Landasan Masjid Dalam Islam.....	53
3. Fungsi Dan Peran Masjid.....	55
4. Unsur-Unsur Masjid.....	59
5. Kategori Masjid di Indonesia.....	62
D. Kajian Tentang Pelayanan Prima.....	64
1. Pengertian Pelayanan Prima	64
2. Tujuan Pelayanan Prima	68
3. Indikator-indikator Pelayanan Prima.....	70
4. Konsep Pelayanan Prima	72
5. Prinsip Pelayanan Prima	74
E. Kajian Tentang Teori <i>Controlling</i> dari M. Manullang.....	76
1. Penetapan Alat Ukur atau Standar	77
2. Tindakan Penelitian atau Evaluasi	79

3. Tindakan Perbaikan.....	82
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	85
A. Gambaran Umum Masjid Besar Kaum Ujungberung	85
1. Sejarah Berdirinya Masjid Besar Kaum Ujungberung.....	86
2. Visi dan Misi Masjid Besar Kaum Ujungberung.....	88
3. Struktur Organisasi Masjid Besar Kaum Ujungberung	90
4. Sarana dan Prasarana Masjid Besar Kaum Ujungberung	93
B. Hasil Penelitian	95
1. Penetapan Alat Ukur atau Standar Oleh Pengurus Masjid Besar Kaum Ujungberung Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Kepada Jama'ah	95
2. Tindakan Penelitian atau Evaluasi Oleh Pengurus Masjid Besar Kaum Ujungberung Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Kepada Jama'ah	111
3. Tindakan Perbaikan Oleh Pengurus Masjid Besar Kaum Ujungberung Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Kepada Jama'ah	127
C. Pembahasan.....	143
1. <i>Standard Operating Procedure</i> Sebagai Penetapan Alat Ukur atau Standar Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Kepada Jama'ah	143
2. Indeks Kepuasan Pelanggan Sebagai Penetapan Alat Ukur atau Standar Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Kepada Jama'ah	149
3. Peningkatan Kepuasan Pelanggan Sebagai Tindakan Penelitian atau Evaluasi Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Kepada Jama'ah.....	155

4. Efisiensi Waktu Pelayanan Sebagai Tindakan Penelitian atau Evaluasi Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Kepada Jama'ah	162
5. Perbaikan Fasilitas Masjid Sebagai Tindakan Perbaikan Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Kepada Jama'ah	168
6. Pengelolaan Keuangan yang Transparan Sebagai Tindakan Perbaikan Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Kepada Jama'ah	175
BAB IV PENUTUP	182
A. Kesimpulan	182
B. Saran.....	186
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

