

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RIWAYAT HIDUP.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Landasan Pemikiran.....	11
F. Langkah-Langkah Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	27
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
B. Kerangka Konseptual.....	35
C. Kajian Teoritis.....	37
1. Peran Pengawasan Dewan Kemakmuran Masjid (DKM).....	37
2. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	72
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	83
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	83
1. Letak Geografis Masjid Pusat Dakwah Islam Provinsi Jawa Barat.	83
2. Sejarah Masjid Pusat Dakwah Islam Provinsi Jawa Barat.	84
3. Visi dan Misi Masjid Pusdai.....	91
4. Struktur Organisasi Masjid Pusdai	92
5. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi.....	97

B. Hasil Penelitian.....	102
1. Konsep Pengawasan Dewan Kemakmuran Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.	103
2. Implementasi Pengawasan Dewan Kemakmuran Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.	126
3. Hasil Pengawasan DKM dalam Meningkatkan Kualitas Layanan	141
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	150
1. Konsep Pengawasan Dewan Kemakmuran Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.	151
2. Implementasi Pengawasan Dewan Kemakmuran Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.	157
3. Hasil Pengawasan Dewan Kemakmuran Masjid dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.	168
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	175
A. Kesimpulan.	175
B. Saran	176
DAFTAR PUSTAKA.....	178
LAMPIRAN.....	182

