

## DAFTAR ISI

|                                                 |             |
|-------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                            | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                           | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                 | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                  | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b> | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO HIDUP.....</b>                         | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                      | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                          | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                       | <b>xvi</b>  |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                      | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                  | <b>1</b>    |
| <b>A. Latar Belakang Penelitian .....</b>       | <b>1</b>    |
| <b>B. Fokus Penelitian.....</b>                 | <b>6</b>    |
| <b>C. Tujuan Penelitian .....</b>               | <b>7</b>    |
| <b>D. Kegunaan Penelitian.....</b>              | <b>8</b>    |
| 1. Akademis (Teoritis).....                     | 8           |
| 2. Empiris (Praktis) .....                      | 8           |
| <b>E. Tinjauan Pustaka.....</b>                 | <b>9</b>    |
| 1. Hasil Penelitian sebelumnya .....            | 9           |
| 2. Landasan Teoritis .....                      | 12          |
| 3. Kerangka Konseptual .....                    | 18          |
| 4. Sistematika Pembahasan .....                 | 23          |
| <b>F. Langkah-langkah Penelitian.....</b>       | <b>25</b>   |
| 1. Lokasi Penelitian .....                      | 25          |
| 2. Paradigma dan Pendekatan.....                | 26          |
| 3. Metode Penelitian.....                       | 27          |
| 4. Jenis Data dan Sumber Data.....              | 27          |
| 5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian..... | 28          |
| 6. Teknik Pengumpulan Data .....                | 29          |

|                                                                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7. Teknik Penentuan Keabsahan Data.....                                                                                                  | 30        |
| 8. Teknik Analisis Data.....                                                                                                             | 32        |
| 9. Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian .....                                                                                            | 35        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                                                                                      | <b>36</b> |
| <b>A. Optimalisasi Pelayanan Prima .....</b>                                                                                             | <b>36</b> |
| 1. Optimalisasi.....                                                                                                                     | 36        |
| 2. Pelayanan Prima.....                                                                                                                  | 37        |
| 3. Optimalisasi Pelayanan Prima.....                                                                                                     | 40        |
| <b>B. Masjid .....</b>                                                                                                                   | <b>45</b> |
| 1. Definisi Masjid.....                                                                                                                  | 45        |
| 2. Sejarah dan Perkembangan Masjid .....                                                                                                 | 50        |
| 3. Peran dan Fungsi Masjid.....                                                                                                          | 53        |
| <b>C. Kualitas Ibadah.....</b>                                                                                                           | <b>56</b> |
| 1. Definisi Kualitas Ibadah.....                                                                                                         | 56        |
| 2. Unsur-unsur Kualitas Ibadah.....                                                                                                      | 61        |
| 3. Indikator Kualitas Ibadah.....                                                                                                        | 65        |
| <b>BAB III PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>                                                                                     | <b>69</b> |
| <b>A. Masjid Al-Lathiif Kota Bandung .....</b>                                                                                           | <b>69</b> |
| 1. Profil Masjid Al-Lathiif Kota Bandung .....                                                                                           | 69        |
| 2. Sejarah Masjid Al-Lathiif Kota Bandung .....                                                                                          | 71        |
| 3. Visi dan Misi Masjid Al-Lathiif Kota Bandung.....                                                                                     | 74        |
| 4. Lokasi Masjid Al-Lathiif Kota Bandung .....                                                                                           | 77        |
| 5. Struktur Organisasi Masjid Al-Lathiif Kota Bandung .....                                                                              | 79        |
| 6. Program Kegiatan Masjid Al-Lathiif Kota Bandung .....                                                                                 | 80        |
| <b>B. Hasil Penelitian .....</b>                                                                                                         | <b>83</b> |
| 1. Analisis Keandalan ( <i>reability</i> ) Optimalisasi Pelayanan Prima Masjid Al-Lathiif dalam Peningkatan Kualitas Ibadah.....         | 83        |
| 2. Analisis Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) Optimalisasi Pelayanan Prima Masjid Al-Lathiif dalam Peningkatan Kualitas Ibadah..... | 89        |
| 3. Analisis Jaminan ( <i>assurance</i> ) Optimalisasi Pelayanan Prima Masjid Al-Lathiif dalam Peningkatan Kualitas Ibadah .....          | 95        |

|                                                                                                                                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4. Analisis Kepedulian ( <i>emphaty</i> ) Optimalisasi Pelayanan Prima Masjid Al-Lathiif dalam Peningkatan Kualitas Ibadah.....   | 103        |
| 5. Analisis Bukti Nyata ( <i>tangible</i> ) Optimalisasi Pelayanan Prima Masjid Al-Lathiif dalam Peningkatan Kualitas Ibadah..... | 109        |
| <b>C. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>                                                                                       | <b>116</b> |
| 1. Kehandalan Pelayanan Berbasis Pengalaman .....                                                                                 | 116        |
| 2. Komunikasi Pengurus dengan Jama'ah yang Bersifat Lintas Arah, Inklusif dan Egaliter .....                                      | 123        |
| 3. Menumbuhkan Spiritualitas dan Humanitas melalui Ruang Ibadah yang Inklusif .....                                               | 130        |
| 4. Penyediaan Fasilitas Khusus untuk Mendukung Kenyamanan Jama'ah di Masjid Al-Lathiif .....                                      | 136        |
| 5. Peran Imam dan Penceramah yang Berkualitas Mendukung Peningkatan Kekhidmatan I'tikaf.....                                      | 142        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>                                                                                                       | <b>149</b> |
| <b>A. Simpulan.....</b>                                                                                                           | <b>149</b> |
| <b>B. Saran.....</b>                                                                                                              | <b>152</b> |
| <b>C. Implikasi.....</b>                                                                                                          | <b>155</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                        | <b>156</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                              | <b>164</b> |