

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
RIWAYAT HIDUP	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
1. Akademis.....	6
2. Praktis.....	7
E. Tinjauan Pustaka	7
1. Penelitian Terdahulu	7
2. Landasan Teoritis	12
3. Kerangka Konseptual	17

4. Sistematika Pembahasan	21
F. Langkah-langkah Penelitian	22
1. Lokasi Penelitian	22
2. Paradigma dan Pendekatan.....	22
3. Metode Penelitian.....	23
4. Jenis dan Sumber Data	24
5. Teknik Pengumpulan Informan.....	25
6. Teknik Pengumpulan Data.....	25
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	27
8. Teknik Analisis Data.....	27
BAB II KAJIAN PUSTAKA	29
A. Penelitian Terdahulu	29
B. Kajian Konseptual	33
1. Tinjauan Umum tentang Manajemen Masjid.....	33
2. Tinjauan Umum tentang Pelayanan	41
3. Tinjauan Umum tentang <i>Brand Image</i>	49
C. Kajian Teoritis tentang <i>Service Quality</i>	58
1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	58
2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	61
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	63
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	66
5. <i>Empathy</i> (Empati)	69

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	73
A. Gambaran Umum Masjid Besar Baitul Muttaqin Antapani.....	73
1. Lokasi dan Kondisi Objektif di Lapangan	73
2. Sejarah Masjid.....	76
3. Visi dan Misi	78
4. Struktur Kepengurusan DKM Masa Khidmat 2024-2027	79
5. Program Umum Masjid.....	81
B. Hasil Penelitian	87
1. Bentuk dan Kualitas Pelayanan Pengurus pada Aspek <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	87
2. Bentuk dan Kualitas Pelayanan Pengurus pada Aspek <i>Reliability</i> (Keandalan)	93
3. Bentuk dan Kualitas Pelayanan Pengurus pada Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	99
4. Bentuk dan Kualitas Pelayanan Pengurus pada Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan).....	104
5. Bentuk dan Kualitas Pelayanan Pengurus pada Aspek <i>Empathy</i> (Empati)	111
C. Pembahasan Hasil Penelitian	117
1. Optimalisasi Sarana dan Prasarana Masjid sebagai Wujud Pelayanan Berkualitas kepada Jamaah.....	117
2. Konsistensi Pelaksanaan Program dan Kegiatan sebagai Bentuk Keandalan Pengurus	124
3. Responsivitas Pengurus dalam Memenuhi Kebutuhan dan Harapan Jamaah	129

4. Profesionalitas Pengurus dalam Membangun Rasa Aman dan Kepercayaan Jamaah.....	135
5. Empati Pengurus dalam Menciptakan Kedekatan dan Kenyamanan Jamaah.....	141
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	147
A. Simpulan.....	147
B. Saran.....	149
C. Implikasi.....	140
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN	

