

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
RIWAYAT HIDUP .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	11
E. Hasil Penelitian Terdahulu .....	12
F. Landasan Pemikiran.....	14
G. Langkah-Langkah Penelitian .....	18
H. Teknik Pengumpulan Data .....	20
I. Keabsahan Data .....	21
J. Teknik Analisis Data .....	23
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	26
A. Optimalisasi .....	26
1. Pengertian Optimalisasi .....	26
2. Elemen Optimalisasi .....	27
3. Faktor yang Mempengaruhi Optimalisasi.....	28

4. Manfaat Optimalisasi .....	28
B. Pelayanan.....	31
1. Pengertian Pelayanan .....	31
2. Tujuan Pelayanan.....	33
3. Bentuk Pelayanan.....	36
4. Jenis Pelayanan .....	38
5. Faktor-faktor Pelayanan.....	39
6. Kualitas Pelayanan.....	43
C. Program.....	47
1. Pengertian Program.....	47
2. Tujuan dan Manfaat Program .....	48
3. Indikator Keberhasilan Program .....	51
D. Masjid .....	53
1. Pengertian Masjid .....	53
2. Sejarah Masjid .....	54
3. Peran dan Fungsi Masjid.....	55
4. Tipologi Masjid.....	59
5. Manajemen Masjid.....	63
E. Jamaah .....	64
1. Pengertian Jamaah .....	64
2. Tipologi Jamaah.....	65
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	67
1. Sejarah Masjid Besar Ar-Rahman .....	67
2. Kondisi Objektif Masjid Besar Ar-Rahman .....	69

3. Visi Masjid Besar Ar-Rahman.....	71
4. Struktur Kepengurusan Masjid Besar Ar-Rahman .....	72
5. Sumber Dana Masjid Besar Ar-Rahman.....	76
6. Program Masjid Besar Ar-Rahman Bogor.....	77
B. Hasil Penelitian.....	79
1. Bukti Fisik Fasilitas Pelayanan Masjid Besar Ar-Rahman.....	80
2. Kehandalan pengurus Masjid Ar-Rahman dalam melayani para jamaah	85
3. Daya Tanggap pengurus Masjid Ar-Rahman dalam menyediakan pelayanan para jamaah. ....	88
4. Jaminan Pelayanan yang Dijanjikan Kepada Jamaah.....	92
5. Empati Pengurus Masjid Terhadap Kebutuhan Para Jamaah. ....	96
C. Pembahasan Penelitian .....	100
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	109
A. Simpulan.....	109
B. Saran .....	110
DAFTAR PUSTAKA .....	111
LAMPIRAN.....	114