

ABSTRAK

Peningkatan jumlah jama'ah masjid dan respon kepuasan menunjukkan adanya kesuksesan suatu lembaga masjid dalam melakukan pembinaan terhadap jama'ah masjidnya. Adanya indikasi kualitas jasa yang sesuai dengan karakter jama'ah juga menjadi sebab ramainya masjid dipenuhi oleh jama'ah loyal. Saat ini banyak sekali problem masjid berdiri megah dan besar dengan berbagai fitur didalamnya telah berdiri di Indonesia pada kenyataannya tidak makmur atau tidak dipenuhi oleh jama'ah karena tidak memiliki kualitas jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan jama'ah. Namun ada fakta berbeda dari penemuan penulis dimana ada masjid kecil yang bernama Masjid Al Wahyu di Surabaya yang jumlah jama'ahnya meningkat drastis dari sekitar 50 jama'ah shalat menjadi 200 jama'ah aktif mengikuti shalat berjama'ah. Adanya indikasi usaha peningkatan kualitas jasa di Masjid Al Wahyu melatarbelakangi rumusan penelitian ini yakni "Bagaimana strategi peningkatan kualitas jasa di Masjid Al Wahyu Wisma Menanggal Surabaya?". Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan strategi peningkatan kualitas jasa di Masjid Al Wahyu Wisma Menanggal Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan datanya dengan wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini juga menggunakan informan kunci yakni ketua bidang ketakmiran dan pegawai kesekretariatan yang memahami segala proses layanan masjid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengurus Masjid Al Wahyu menerapkan 4 jenis strategi *service quality*. Pertama, strategi pemetaan pelanggan dengan sistem keluhan dan saran. Kedua, strategi penyusunan standart kualitas da'i, *muadzin*, keamanan, dan kelengkapan sarana ibadah. Ketiga, strategi kontrol pelaksanaan layanan berbasis laporan rutin. Keempat, strategi sosialisasi layanan dengan berbagai media.

Kata kunci: Strategi peningkatan kualitas jasa (*service quality*), Masjid Al Wahyu Surabaya.