DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PERSETUJUAN iii

PENGESAHAN TIM PENGUJI iv

PEDOMAN TRANSLITERASI v

ABSTRAK vi

MOTTO vii

UCAPAN TERIMA KASIH viii

DAFTAR ISI x

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi & Batasan Masalah 12
C. Rumusan Masalah 13
D. Tujuan Penelitian 14
E. Manfaat Penelitian 15
F. Penelitian Terdahulu 15
G. Metode Penelitian 17
H. Sistematika Pembahasan 24

BAB II KAJIAN TEORITIK 26

A. Pengertian Strategi 26
B. Definisi Jasa dan Karakteristik Jasa 27
C. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa 30
D. Teori Strategi Peningkatan Kualitas Jasa (*Service Quality)* 32
E. Pengertian Masjid dan Jama'ah Masjid 39

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III PROFIL & DATA STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS JASA MASJID AL WAHYU 42

A. Profil Masjid Al Wahyu 42
B. Struktur Pengurus Masjid Al Wahyu 44
C. Program Ketakmiran Masjid Al Wahyu 46
D. Data Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Bidang Ketakmiran Masjid Al Wahyu 48
   1. Latar Belakang Peningkatan Kualitas Jasa 48
   2. Tujuan Peningkatan Kualitas Jasa 50
   3. Data Strategi Pengurangan *Gap* 1 51
   4. Data Strategi Pengurangan *Gap* 2 54
   5. Data Strategi Pengurangan *Gap* 3 57
   6. Data Strategi Pengurangan *Gap* 4 62
   7. Bentuk Pelayanan Jasa Masjid Al Wahyu 64

BAB IV ANALISA STRATEGI *SERVICE QUALITY* MASJID AL WAHYU SURABAYA 66

A. Strategi Pengurangan *Gap* 1 67
   1. Pelaksanaan Strategi Pokok 67
   2. Rincian Strategi 68
B. Strategi Pengurangan *Gap* 2 70
   1. Pelaksanaan Strategi Pokok 70
   2. Rincian Strategi 71
C. Strategi Pengurangan *Gap* 3 74
   1. Pelaksanaan Strategi Pokok 74
   2. Rincian Strategi 74
D. Strategi Pengurangan *Gap* 4 78
   1. Pelaksanaan Strategi Pokok 78
   2. Rincian Strategi 79
E. Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Masjid Al Wahyu 83
F. Komponen Strategi *Service Quality* Masjid Al Wahyu 86

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Konsep *Service Quality* Konteks Manajemen Masjid 86

BAB V PENUTUP 93

A. Kesimpulan 93
B. Implikasi Teoretik 94
C. Keterbatasan Studi 95
D. Rekomendasi 96

DAFTAR KEPUSTAKAAN 97

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id