

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Konsep.....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK.....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	12
B. Kerangka Teori.....	15
1. Nilai.....	15
a. Pengertian Nilai.....	15
b. Kriteria Nilai.....	18
c. Penilaian.....	19
d. Penilaian Usaha.....	20

2. Keunggulan.....	21
a. Pengertian Keunggulan.....	21
b. Strategi Untuk Mempertahankan Keunggulan.....	22
c. Kriteria Standart Keunggulan Masjid.....	23
d. Daya Saing.....	24
e. Strategi Bersaing.....	25
f. Manfaat Strategi Bersaing.....	25
g. Kriteria Mengenai Pesaing yang Baik.....	27
3. Pelayanan.....	27
a. Pengertian Pelayanan.....	27
b. Pengertian Kualitas Pelayanan (jasa).....	28
c. Kualitas Pelayan / Jasa.....	32
d. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
e. Konsep Pelayanan Dalam Islam.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Jenis dan Sumber Data.....	42
D. Tahap-tahap Penelitian.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Analisis Data.....	52
G. Teknik Validitas Data.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	56
1. Sejarah Berdirinya Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.....	56
2. Letak Geografis.....	59
3. Tujuan Didirikannya.....	59

4. Visi, Misi, Motto dan Nilai Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya	59
5. Struktur Organisasi Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya....	62
6. Susunan Pengurus (Manajemen) .....	63
7. Job Deskripsi Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.....	63
8. Sarana Dan Prasarana Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya	67
B. Penyajian Data.....	75
1. Bidang Pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.....	75
2. Tujuan Pelaksanaan Pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya.....	82
3. Nilai Keunggulan Pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya	83
4. Usaha-Usaha Untuk Meningkatkan Dan Mempertahankan Keunggulan Pelayanan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya..	89
C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data).....	93
1. Bidang Pelayanan MAS.....	94
2. Nilai Keunggulan Pelayanan MAS.....	95
3. Strategi Untuk Meningkatkan MAS.....	96
4. Kriteria Standart Keunggulan MAS.....	97
5. Perbedaan Keunggulan MAS.....	98
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>99</b>
A. Kesimpulan.....	99
1. Keunggulan Bidang Pelayanan MAS...	99
2. Usaha Untuk Meningkatkan Dan Mempertahankan MAS.....	100
B. Saran.....	101
C. Keterbatasan Penelitian.....	102

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN