

ABSTRAK

Haula Rizki Fitria: 190104030192, Strategi Pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah, Dosen Pembimbing (I) Fahriansyah, S.Ag, M.Pd. Pembimbing (II) Hj. Jumi Herlita, M.Sc., Skripsi pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin

Penelitian Strategi Pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan takmir masjid dalam memenuhi kebutuhan jamaah serta menciptakan kenyamanan dalam beribadah. Sebagai salah satu masjid besar di Kota Banjarmasin, Masjid Al-Jihad terus berupaya memberikan pelayanan yang optimal melalui berbagai program dan fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi penerapan yang diterapkan oleh Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin kepada jamaah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah Strategi Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data dalam penelitian ini ialah melakukan reduksi data, penyajian data, verifikasi data dalam bentuk deskriptif kemudian menarik kesimpulan dan mengecek keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin telah dilaksanakan dengan baik pada lima dimensi *SERVQUAL*. Hal ini terlihat melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, peningkatan kebersihan dan kenyamanan lingkungan masjid, penyelenggaraan kegiatan keagamaan yang beragam, pemberian pelayanan informasi yang mudah diakses, serta respon yang cepat terhadap kebutuhan dan keluhan jamaah. Sehingga hal ini mampu meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan jamaah dalam memanfaatkan layanan masjid.