

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Jamaah dengan menggunakan teori *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Valarie A. Zeithmal, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry dapat disimpulkan bahwa:

- a) Dari aspek *Tangibles* (Bukti Fisik) menunjukkan bahwa Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai. Seperti ruang salat yang bersih, tempat wudhu yang terawat, area parkir, sound system, pencahayaan, serta fasilitas bagi lansia dan penyandang disabilitas, kondisi tersebut mendukung kenyamanan jamaah dalam beribadah.
- b) Dari aspek *Reliability* (keandalan), pengurus masjid mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab pelayanan secara konsisten. Berbagai kegiatan keagamaan maupun pelayanan kepada jamaah dapat terlaksana sesuai dengan jadwal dan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap pengelolaan masjid.
- c) Dari aspek *Responsiveness* (daya tanggap), pengurus menunjukkan kesediaan untuk membantu jamaah serta memberikan informasi

yang diperlukan. Respons yang diberikan terhadap kebutuhan maupun masukan jamaah menjadi salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

- d) Dari aspek *Assurance* (jaminan), sikap ramah, sopan, dan kemampuan pengurus dalam memberikan pelayanan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi jamaah. Hal tersebut turut membangun keyakinan jamaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- e) Dari aspek *empathy* (empati), pengurus berupaya memberikan perhatian kepada seluruh jamaah tanpa membedakan latar belakang tertentu. Bentuk kepedulian tersebut terlihat dari usaha pengurus dalam memahami kebutuhan jamaah serta menyediakan fasilitas yang dapat digunakan oleh berbagai kelompok jamaah, termasuk lansia dan penyandang disabilitas.

Secara keseluruhan, strategi pelayanan yang diterapkan oleh Takmir Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin telah mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Meskipun demikian, perbaikan dan pengembangan pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu menyesuaikan dengan kebutuhan jamaah yang terus berkembang

B. Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa masukan atau saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Pengurus Masjid Al-Jihad Kota Banjarmasin diharapkan terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah berjalan dengan baik, khususnya dalam pemeliharaan fasilitas serta peningkatan kenyamanan jamaah.
2. Evaluasi pelayanan secara berkala perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah serta mengidentifikasi berbagai aspek yang masih memerlukan perbaikan.
3. Jamaah diharapkan turut berpartisipasi dalam menjaga fasilitas masjid serta memberikan masukan yang membangun guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Adapun yang penulis berikan kepada peneliti selanjutnya sebagai berikut yaitu:

1. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian mengenai kualitas pelayanan masjid dengan menggunakan pendekatan teori atau metode yang berbeda sehingga menghasilkan perspektif yang lebih luas dan mendalam.

Agar kiranya penelitian ini dapat menjadi masukan dan tambahan informasi Strategi Pelayanan Takmir Masjid Al-Jihad Terhadap Kepuasan Jamah agar terus mengembangkan dan mempertahankan agar terciptanya pelayanan yang berkualitas.