

SERVQUAL
SEBAGAI SALAH SATU ALAT UKUR KUALITAS PELAYANAN
MASJID AL-AMIN METUK KIDUL KLATEN

Sujalwo, Eko Setiawan, dan Hafidh Munawir

Jurusan Teknik Industri - Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta

ABSTRACT

In order to meet users' requirements, it is essential and urgent for all managements of mosques to maintain and improve their service quality to users. This community service was addressed this issue, especially those which was faced by the management of Mosque Al Amin, Metuk Kidul, Klaten. Taking the number of audience and responses fed back by them into account, it can be inferred that the community service was performed successfully. Furthermore, it is suggested to carry out similar community services for other mosque managements, of which deliveries should be made much more simple.

Kata kunci: *ta'mir masjid, service quality, SERVQUAL*

PENDAHULUAN

Dewasa ini suatu organisasi dikatakan mempunyai sistem manajemen yang baik apabila ada indikator *transparency* dan *accountability* dalam pengelolaan dan pelaporannya. Hal ini berlaku bagi semua jenis organisasi baik yang *profit oriented* ataupun organisasi sosial nir-laba. Dengan semakin peduli dan kritisnya masyarakat akan hal tersebut maka peningkatan kemampuan dari pihak manajemen atau pengelola mutlak diperlukan, diantaranya adalah pemahaman tentang penggunaan metode-metode sederhana yang berhubungan dengan pengukuran kinerja suatu organisasi.

Pengukuran kinerja suatu organisasi tidak hanya diukur dari aspek finansial saja tetapi juga aspek non finansial, seperti aspek pelanggan (*customer*), proses bisnis internal (*internal business process*) dan proses belajar serta pertumbuhan (*learning and growth*). Sistem pengukuran kinerja ini dikenal dengan model *Balanced Scorecard*. Sehingga pengukuran atas

kualitas jasa pelayanan yang termasuk dalam bagian kecil aspek pelanggan dan proses bisnis internal merupakan sesuatu yang penting untuk diperhatikan.

Masjid sebagai rumah Allah SWT merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan yang memiliki nilai strategis di dalam perjuangan umat. Selain sebagai rumah ibadah untuk memenuhi kewajiban manusia atas Kholik-nya, masjid merupakan sarana pertukaran dan penyebaran informasi atau media dakwah. Maka proses atau aktivitas yang berlangsung di dalamnya harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sehingga pencapaian tujuan yang diinginkan dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan produktif. Efisiensi, efektivitas, dan produktivitas adalah bagian dari pengelolaan.

Ta'mir atau pengelola masjid merupakan motor utama penggerak aktivitas masjid, luasnya wawasan-keilmuan dan pengalaman merupakan modal yang cukup penting dalam pengelolaan aktivitas masjid. Dengan latar belakang pendidikan dan usia yang berbeda-beda ta'mir harus mampu menyatukan visi dan misi menjadi suatu strategi kegiatan yang terencana dan terukur.

Aktivitas rutin yang sekarang dilaksanakan di masjid Al-Amin Tegalyoso Klaten di luar ibadah shalat, di antaranya adalah kajian rutin jamaah putri (ibu-ibu dan remaja), kajian rutin bapak-bapak/remaja, TPA (Taman Pendidikan Al Quran) serta Peringatan Hari Besar (PHB) dan kegiatan insidental lainnya seperti pelatihan tentang pengukuran kualitas jasa pelayanan seperti ini.

Pelatihan-pelatihan seperti ini ternyata menarik minat yang cukup besar dari pihak pengelola dan remaja masjid. Hal ini karena semakin terbukanya wawasan umat bahwa masjid sebagai pusat informasi strategis tidak hanya dipakai untuk melaksanakan ibadah ritual rutin semata, bahkan ada permintaan dari ta'mir kegiatan seperti ini dilakukan secara rutin (seperti pengajian) dengan materi-materi lainnya seperti ilmu komputer, pengelolaan perpustakaan dan keuangan.

Sebetulnya materi pelatihan ini bukanlah hal yang baru dan bahkan buku-buku atau panduannya pun sudah banyak beredar di toko buku, perpustakaan dan bisa didapatkan gratis lewat internet (*download*). Tetapi pemberian modul yang sederhana serta forum diskusi dan contoh aplikasi nyata yang disampaikan ternyata masih sangat diperlukan sebagai jendela pembuka awal. Dari sini banyak digali hal-hal baru yang berkaitan secara langsung dengan permasalahan mereka, serta bisa untuk memberikan motivasi mencari ilmu yang lebih banyak lagi dengan belajar dan membaca.

Ta' mir masjid sebagai pengelola organisasi sosial nir-laba termasuk dalam kategori organisasi yang bergerak pada sektor jasa, karena yang dihasilkan adalah produk berupa pelayanan memiliki sifat yang khas. Sifat-sifat khas tersebut diantaranya adalah *intangibility*, *perishability*, *high customer involvement*, dan *heterogeneity*. Oleh karena itu dikembangkan beberapa metode untuk menemukan, mengukur, dan menganalisis determinan dari kualitas pelayanan. Di antara berbagai metode pengukuran kualitas pelayanan, *SERVQUAL* merupakan metode yang paling banyak digunakan. Secara lengkap, *SERVQUAL* mengukur lima *gap* (kesenjangan), tetapi yang menjadi titik tekan dan perhatian adalah *Gap* antara persepsi dan harapan pelanggan (jamaah masjid).

Pelatihan seperti ini merupakan sesuatu yang masih jarang untuk disampaikan dibandingkan pelatihan-pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen dan kepemimpinan. Tetapi dilihat dari urgensinya ternyata manfaatnya cukup besar terutama pada organisasi yang bergerak di sektor jasa. Sehingga walaupun pelatihan ini baru bisa diberikan untuk pengurus jamaah pria semoga bisa dikembangkan sendiri oleh ta' mir untuk pengurus jamaah putri yang ada di masjid Al-Amin. Karena di masa mendatang, ta' mir masjid Al-Amin mempunyai rencana untuk membentuk bidang Pengembangan dan Pemberdayaan Umat yang salah satu agenda kegiatannya adalah melaksanakan pelatihan-pelatihan seperti ini secara rutin dan lebih terencana. Hal ini tentunya harus disambut secara positif oleh dunia pendidikan (Universitas) karena merupakan salah satu Dharma dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi.

PERUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang menjadi pokok perhatian pengabdian masyarakat ini dirumuskan sebagai berikut:
Sebagai salah satu jenis organisasi nir-laba, pengelolaan masjid tidak terlepas dari tuntutan peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu penting bagi para pengelolanya untuk memahami dan menguasai cara mengukur kualitas pelayanan, sehingga diharapkan proses pengelolaan masjid bisa menjadi lebih baik.

Asumsi yang digunakan di dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini adalah bahwa ta' mir masjid merupakan motor utama Bergeraknya aktivitas di suatu masjid atau musholla.

Dan untuk membuat pelaksanaan pengabdian masyarakat lebih terarah, maka ditentukan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Khalayak sasaran adalah ta'mir masjid Al-Amin Metuk Kidul Tegalyoso Klaten.
2. Pengabdian masyarakat dilakukan selama 1 (satu) hari, yaitu pada hari Minggu tanggal 11 Mei 2005.

Materi yang diberikan terutama adalah tentang *SERVQUAL*.

Tinjauan Pustaka

1. Pentingnya Pengelolaan Masjid

Wahyu Allah mengajarkan tentang perlunya pembinaan ummat, sehingga tidak semuanya berangkat ke medan perang. Pada tahap yang lebih awal, Allah menggariskan pentingnya belajar lewat membaca (Q.S. 96: 1):

أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾

“*Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan,*”

Kedua hal tersebut saling terkait, dan di dalam pelaksanaannya memerlukan tempat pelaksanaan. Tempat pelaksanaan yang dimaksud adalah berupa masjid, musholla, langgar, tempat pengajian, dan nama-nama sejenis.

Sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan yang memiliki nilai strategis di dalam perjuangan umat, maka proses yang berlangsung di dalamnya harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sehingga pencapaian tujuan yang diinginkan dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan produktif. Efisiensi, efektivitas, dan produktivitas adalah bagian dari pengelolaan, dimana pengelolaan suatu aktivitas merupakan ajaran agama (Q.S. 61: 4):

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنِينَ مَرَصُوصٍ

“*Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.*”

2. Pentingnya Kualitas Pelayanan

Ditawarkannya produk yang unggul tidak lagi memadai, mengingat organisasi di abad ke-21 bersaing pada tingkat yang jauh lebih tinggi dari sebelumnya (Kim *et al.*, 2004). Penyedia pelayanan dihadapkan pada

tantangan yang berupa peraturan-peraturan serta tantangan sosial, finansial, maupun budaya dalam berbagai bentuk (Coulson-Thomas, 1997, dalam Rose *et al.*, 2004) yang berujung pada semakin pentingnya efisiensi yang lebih tinggi, kualitas yang lebih baik dan biaya yang lebih rendah (Ovretveit, 2000; Urden, 2002, keduanya dalam Rose *et al.*, 2004). Dalam jangka panjang, faktor terpenting yang mempengaruhi kinerja usaha adalah kualitas barang maupun jasa yang ditawarkan oleh suatu organisasi, relatif terhadap pesaing-pesaingnya (Kim *et al.*, 2004; Antony *et al.*, 2004). Secara lebih umum, pengelolaan kualitas merupakan strategi paling signifikan untuk menjamin kelangsungan hidup suatu organisasi (Ennis dan Herrington, 1999, dalam Rose *et al.*, 2004) serta merupakan jalur penting di dalam upaya pencapaian keunggulan usaha (Wang dan Ahmed, 2001, dalam Rose *et al.*, 2004). Sedangkan secara lebih teknis, tersedianya kualitas pelayanan yang baik terkait secara langsung dengan peningkatan laba, pangsa pasar, dan penghematan biaya (Devlin dan Dong, 1994, dalam Sohail, 2003).

Sementara itu di sektor publik, harapan pelanggan – bersama-sama dengan teknologi, ekonomi, dan tekanan-tekanan organisasional - merupakan faktor yang mengarahkan perubahan pada suatu organisasi (KPMG, 1997, dalam Brysland dan Curry, 2001). Pada perkembangan yang lain, perhatian terhadap kualitas pelayanan di sektor publik juga mulai meningkat (Brysland dan Curry, 2001), mengingat sektor tersebut didapatkan memiliki tingkat keengganan yang lebih tinggi di dalam menerapkan metode-metode perbaikan kualitas (Brysland dan Curry, 2001).

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Para peneliti mendefinisikan kualitas dengan berbagai cara. Feigenbaum (1951, dalam Juwaheer, 2004) mengartikan kualitas sebagai nilai. Crosby (1979, dalam Juwaheer, 2004) mengartikannya sebagai konformansi terhadap persyaratan. Sedangkan Juran (1974, dalam Juwaheer, 2004) menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan penggunaan. Sementara itu Parasuraman *et al.* (1985, dalam Juwaheer, 2004) maupun Koch (1991, dalam Lim *et al.*, 1999) lebih mengartikan kualitas sebagai pemenuhan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah bagian dari kualitas secara umum. Kualitas pelayanan merupakan tema penelitian yang penting dalam kaitannya dengan biaya (Crosby, 1979, dalam Sohail, 2003), profitabilitas (Buzzell and Gale,

1987; Rust and Zahorik, 1993; Zahorik and Rust, 1992, semuanya dalam Sohail, 2003), kepuasan pelanggan (Bolton and Drew, 1991; Boulding *et al.*, 1993, keduanya dalam Sohail, 2003), retensi pelanggan (Reichheld and Sasser, 1990, dalam Sohail, 2003), dan garansi pelayanan (Kandampully and Butler, 2001, dalam Sohail, 2003). Kualitas pelayanan juga diakui sebagai sebuah penggerak pemasaran korporat dan kinerja finansial (Buttle, 1996).

Kualitas pelayanan diartikan dengan banyak cara, dimana sebagian besar definisi tersebut berpusat pada pelanggan (Galloway and Wearn, 1998, dalam Sahney *et al.*, 2003). Parasuraman *et al.* (1985, dalam Juwaheer, 2004) mengartikan kualitas sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan. Sementara itu Berry *et al.* (1988, dalam Sohail, 2003) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan adalah hal pokok di dalam pembahasan tentang kualitas pelayanan, dimana kepuasan pelanggan dilihat sebagai fungsi dari *perceived quality* (kualitas yang dirasakan) (Anderson and Sullivan, 1993, dalam Sahney *et al.*, 2003), atau sebaliknya, *perceived quality* merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan (Parasuraman *et al.*, 1985, dalam Juwaheer, 2004).

Kualitas pelayanan, sebagaimana yang dirasakan oleh pelanggan, melibatkan suatu perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan (*expectation*) dengan penilaian mereka tentang pelayanan yang mereka terima (*perceptions*) (Sasser and Arbeit, 1978a, 1978b; Gronroos, 1982, 1984; Parasuraman *et al.*, 1985; Zeithaml *et al.*, 1985, semuanya dalam Sahney *et al.*, 2004).

4. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Karena sektor jasa yang menghasilkan produk berupa pelayanan memiliki sifat yang khas (Arasli *et al.*, 2005), maka penggunaan teknik manajemen kualitas standar tidaklah sesuai (Rahman, 2004). Sifat-sifat khas tersebut adalah *intangibility*, *perishability*, *high customer involvement*, *simultaneous production and consumption* (Arasli, 2005), dan *heterogeneity* (Lim *et al.*, 1999). Oleh karena itu dikembangkan beberapa metode untuk menemukan, mengukur, dan menganalisis determinan dari kualitas pelayanan (Arasli *et al.*, 2005). Dr. Noriaki Kano mengembangkan model Kano untuk mendapatkan preferensi pelanggan (Rahman, 2004), Cronin dan Taylor (1992, dalam Kim *et al.*, 2004) mengembangkan SERVPERF, sedangkan metode SERVPEX dikembangkan oleh Robledo (2001, dalam Kim *et al.*, 2004).

Beberapa peneliti yang mengembangkan metode pengukuran kualitas pelayanan rumah sakit disebutkan di dalam Rose *et al.* (2004).

Kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan (Bryland dan Curry, 2001):

- a. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi;
- b. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas; dan
- c. Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

5. Penggunaan *SERVQUAL* sebagai Alat Ukur Kualitas Pelayanan

Di antara berbagai metode pengukuran kualitas pelayanan, *SERVQUAL* merupakan metode yang paling banyak digunakan (Wisniewski, 2001; Arasli *et al.*, 2005). Karena frekuensi penggunaannya yang tinggi, *SERVQUAL* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik (Bryland dan Curry, 2001).

Pada bentuk awalnya, *SERVQUAL* terdiri atas sepuluh komponen kualitas pelayanan (Buttle, 1996). Dalam perkembangannya kemudian, kesepuluh komponen tersebut dimampatkan menjadi lima komponen, sebagai berikut (Juwaheer, 2004):

- a. *Reliability*, merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
- b. *Assurance*, merupakan tenaga kerja yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
- c. *Tangibles*, menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
- d. *Empathy*, mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
- e. *Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu partisipan dan memberikan perhatian yang tepat.

Secara lengkap, *SERVQUAL* mengukur lima *gap* (kesenjangan), yaitu (Curry dan Sinclair, 2002; Antony *et al.*, 2004):

- a. *Gap 1*, antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen tentang harapan tersebut
- b. *Gap 2*, antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dan spesifikasi dari kualitas pelayanan

- c. *Gap 3*, antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan
- d. *Gap 4*, antara pemberian pelayanan dan komunikasi eksternal
- e. *Gap 5*, antara persepsi dan harapan pelanggan

Terkait dengan titik tekan dan perhatian kepada pelanggan, seringkali *Gap* yang diperlukan adalah *Gap* kelima, yaitu *Gap* antara persepsi dan harapan pelanggan.

Dengan diterapkannya *SERVQUAL*, terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh (Wisniewski, 2001):

- a. Mendapatkan pemahaman tentang kualitas pelayanan saat ini
- b. Mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang bobot kepentingan tiap-tiap dimensi berdasarkan sudut pandang pelanggan
- c. Dapat melakukan perbandingan terhadap berbagai kelompok pelanggan yang terdapat pada suatu organisasi
- d. Dapat melakukan perbandingan kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai bagian yang ada di dalam suatu organisasi
- e. Dapat digunakan untuk memahami pelanggan internal secara lebih baik.

Tujuan yang diharapkan tercapai dengan dilaksanakannya pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- 1. Khalayak sasaran memahami *SERVQUAL*, diukur dengan hasil *post test* yang melebihi hasil *pre test* secara signifikan.
- 2. Khalayak sasaran mampu menggunakan *SERVQUAL* di dalam mengukur kualitas pelayanan, dibuktikan dengan berhasil dioperasionalkannya metode tersebut di dalam program pengabdian.

Dengan dilaksanakannya pengabdian masyarakat ini, diharapkan adanya dua manfaat berikut ini:

- 1. Khalayak sasaran (ta' mir masjid) memahami *SERVQUAL* dan mampu menerapkan metode tersebut.
- 2. Kemampuan khalayak sasaran untuk membuat program kegiatan yang didasarkan pada kebutuhan pengguna masjid yang masih belum terpenuhi akan semakin meningkat.

METODE KEGIATAN

Metode yang digunakan di dalam pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- 1. Ceramah.** Ceramah diberikan di dalam menyampaikan materi, dan dilakukan oleh pelaksana pengabdian.

2. **Diskusi.** Selain dengan ceramah, penyampaian materi pengabdian juga dilakukan dengan diskusi yang melibatkan pelaksana pengabdian dan khalayak sasaran. Diskusi berkisar pada metode *SERVQUAL*.

PELAKSANAAN, HASIL, DAN PEMBAHASAN

Alat dan Bahan

Pelatihan penerapan metode *SERVQUAL* sebagai salah satu alat ukur kualitas pelayanan ini dilakukan di masjid Al-Amin Metuk Kidul Tegalyoso Klaten. Alat dan bahan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. *Whiteboard*.
2. Modul pelatihan.

Tata Laksana Pengabdian

Pengabdian yang berupa pelatihan Pelatihan penerapan metode *SERVQUAL* sebagai salah satu alat ukur kualitas pelayanan ini akan dilaksanakan dalam 2 tahap yaitu tahap ceramah dan diskusi.

1. Tahap Ceramah

Pada awal pertemuan, peserta pelatihan diberikan penjelasan singkat tentang kualitas layanan dan penggunaan metode *SERVQUAL* dalam pengukuran kualitas pelayanan. Materi yang dipakai dalam pelatihan semuanya sudah termaktub dalam modul. Setiap peserta akan mendapatkan satu modul. Penjelasan awal ini termasuk membahas tentang pengelolaan pelayanan (aktivitas peribadatan dan dakwah di masjid) secara singkat, dan penggunaan komputer untuk fasilitas perhitungan pengukuran kualitas pelayanan. Pemberian materi pada awal pelatihan akan sangat bermanfaat karena hampir semua peserta belum pernah mengetahui penggunaan metode *SERVQUAL* dalam pengukuran kualitas pelayanan, walaupun sebagian peserta sudah terbiasa menggunakan fasilitas perangkat komputer.

2. Tahap Diskusi

Setelah peserta mengetahui konsep dasar penggunaan metode *SERVQUAL* dalam pengukuran kualitas pelayanan, peserta diberi kesempatan untuk diskusi mengenai kondisi riil permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di masjid. Diskusi ini juga diharapkan untuk menyamakan persepsi mengenai konsepsi kualitas layanan dan aplikasinya dalam aktivitas di masjid menggunakan metode *SERVQUAL*.

Analisis Pelaksanaan Pengabdian

Peserta diberikan kesempatan penuh untuk menanyakan materi pelatihan kepada instruktur pelatihan. Instruktur pelatihan total berjumlah 4 orang. Dari pelaksanaan pengabdian, antusiasme peserta sangat tinggi untuk mengikuti pelatihan. Hal ini terbukti dengan banyaknya pertanyaan dari beberapa ta'mir masjid tentang materi *SERVQUAL* yang diajukan kepada instruktur.

Keberhasilan Pengabdian

Indikator utama untuk menunjukkan keberhasilan pelaksanaan pengabdian ini yaitu jumlah ta'mir masjid yang hadir serta banyak-sedikitnya pertanyaan yang diajukan oleh peserta pengabdian di dalam sesi diskusi.

Dari segi pelaksanaan, kegiatan ini dapat dikatakan berhasil (sukses). Dari target 40 peserta yang diundang dalam pelatihan ini, 23 peserta hadir atau sekitar 58% peserta hadir. Peserta sangat antusias dalam mengikuti kegiatan dan aktif bertanya pada instruktur jika mereka mendapatkan kesulitan.

SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

Dari hasil pengabdian masyarakat berupa pelatihan penerapan metode *SERVQUAL* sebagai salah satu alat ukur kualitas pelayanan bagi ta'mir masjid Al-Amin dapat ditarik kesimpulan:

1. Pelatihan ini sangat bermanfaat karena ta'mir masjid Al-Amin sangat membutuhkan pelatihan penerapan metode pengukuran kualitas pelayanan yang ditunjang fasilitas komputer untuk membantu dalam proses perhitungannya.
2. Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta mempunyai pemahaman dan mampu menggunakan *SERVQUAL* sebagai salah satu alat ukur kualitas pelayanan.

b. Saran

Setelah melaksanakan pelatihan, ada beberapa hal yang bisa dilakukan sebagai usaha perbaikan dalam kegiatan sejenis yaitu:

1. Pelatihan sejenis akan lebih meningkat efektivitasnya bila disampaikan dengan menggunakan sarana-sarana multimedia sebagai alat bantu. Hal ini penting, mengingat ta'mir masjid seringkali memiliki latar belakang keilmuan maupun pendidikan yang beragam, sehingga penyampaian suatu

hal khusus (dalam hal ini SERVQUAL) perlu dilaksanakan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami.

2. Pelatihan sejenis perlu dilakukan dalam jangka waktu yang lebih lama.
3. Merujuk pada antusiasme peserta pelatihan, maka pelatihan sejenis perlu dilaksanakan dengan khalayak sasaran di lokasi-lokasi lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Ta'mir Masjid Al-Amin Metuk Kidul Tegalyoso Klaten atas kesempatan yang diberikan kepada kami untuk memberikan materi pengabdian masyarakat ini.
2. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) yang telah mendanai pelaksanaan Pengabdian Masyarakat ini.
3. Semua pihak yang telah membantu kelancaran pelaksanaan Pengabdian Masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Antony, Jiju, Antony, Frenie Jiju, dan Ghosh, Sid. 2004. 'Evaluating service quality in a UK hotel chain: a case study', *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 16, No. 6, pp. 380 – 384.
- Arasli, Huseyin, Mehtap-Smadi, Salime, dan Katircioglu, Salih Turan. 2005. 'Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry', *Managing Service Quality*, Vol. 15, No. 1, pp. 41 – 56.
- Bryslant, Alexandria and Curry, Adrienne. 2001. 'Service improvements in public services using *SERVQUAL*', *Managing Service Quality*, Vol. 11, No. 6, pp. 389 – 401.
- Buttle, Francis. 1996. '*SERVQUAL*: review, critique, research agenda', *European Journal of Marketing*, Vol. 30, No. 1, pp. 8 – 32.
- Curry, Adrienne and Sinclair, Emma. 2002. 'Assessing the quality of physiotherapy services using *SERVQUAL*', *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 15, No. 5, pp. 197 – 205.

- de Mast, Jeroen. 2004. 'A methodological comparison of three strategies for quality improvement', *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 21, No. 2, pp. 146 – 159.
- Juwaheer, Thanika Devi. 2004. 'Exploring international tourist's perceptions of hotel operations by using a modified *SERVQUAL* approach – a case study of Mauritius', *Managing Service Quality*, Vol. 14, No. 5, pp. 350 – 364.
- Kim, Yong-pil, Lee, Seok-hoon, and Yun, Deok-gyun. 2004. 'Integrating current and competitive service-quality level analyses for service-quality improvement programs', *Managing Service Quality*, Vol. 14, No. 4, pp. 288 – 296.
- Lim, Puay Cheng, Tang, Nelson K.H., and Jackson, Peter M. 1999. 'An innovative framework for health care performance measurement', *Managing Service Quality*, Vol. 9, No. 6, pp. 423 – 433.
- Rahman, Zillur. 2004. 'Developing customer oriented service: a case study', *Managing Service Quality*, Vol. 14, No. 5, pp. 426 – 435.
- Rose, Raduan Che, Uli, Jegak, And, Mohani Abdul, and Ng, Kim Looi. 2004. 'Hospital service quality: a managerial challenge', *International Journal of Health Care Quality Management*, Vol. 17, No. 3, pp. 146 – 159.
- Sahney, Sangeeta, Banwet, Devinder Kumar, and Karunes, Sabita. 2003. 'Enhancing quality in education: application of quality function deployment – an industry perspective', *Work Study*, Vol. 52, No. 6, pp. 297 – 309.
- Sahney, Sangeeta, Banwet, D.K., and Karunes, S. 2004. 'A *SERVQUAL* and QFD approach to total quality education: a student perspective', *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 53, No. 2, pp. 143 – 166.
- Sohail, M. Shadiq. 2003. 'Service quality in hospitals: more favourable than you might think', *Managing Service Quality*, Vol. 13, No. 3, pp. 197 – 205.

Wisniewski, Mik. 2001. 'Using *SERVQUAL* to assess customer satisfaction with public sector services'. *Managing Service Quality*, Vol. 11, No. 6, pp. 380 – 388.