
Academia Open



By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	8

Academia Open

Vol. 11 No. 1 (2026): June
DOI: 10.21070/acopen.11.2026.14197

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Academia Open

Vol. 11 No. 1 (2026): June
DOI: 10.21070/acopen.11.2026.14197

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Academia Open

Vol. 11 No. 1 (2026): June
DOI: 10.21070/acopen.11.2026.14197

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact ^(*)



Save this article to Mendeley



^(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Analysis of the Influence of Mosque Service Quality and Mosque Building Anatomy on Mosque Congregation Satisfaction: Analisis Pengaruh Mosque Service Quality dan Anatomi Bangunan Masjid terhadap Kepuasan Jamaah Masjid

rachman mulyandi, rachman.mulyandi@matanauniversity.ac.id (*)

Program Studi Manajemen, Universitas Matana, Indonesia

Andrey Caesar Effendi, andrey.effendi@matanauniversity.ac.id

Program Studi Arsitektur, Universitas Matana, Indonesia

Natanael Tio Fabian, natanael.fabian@matanauniversity.ac.id

Program Studi Manajemen, Universitas Matana, Indonesia

Angel Andromeda Parsius, angel.andromeda@matanauniversity.ac.id

Program Studi Manajemen, Universitas Matana, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background: Mosques function not only as worship spaces but also as social and spiritual institutions that require adequate service quality and supportive architectural design. **Specific Background:** This study examines congregants' worship experiences through mosque service quality and mosque building anatomy, including physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, empathy, structural design, aesthetics, spatial function, and environmental context. **Knowledge Gap:** Previous discussions on mosque satisfaction have often treated service quality and building anatomy separately, while limited qualitative evidence explains how both dimensions form congregants' comfort, solemnity, and satisfaction. **Aims:** This study aims to describe congregants' perceptions of mosque service quality and building anatomy in relation to satisfaction during worship activities. **Results:** In-depth interviews with five male congregants showed that clean ablution and toilet facilities, reliable audio systems, responsive mosque staff, empathy, accessibility, organized zoning, aesthetic design, functional prayer spaces, environmental calmness, waste management, greenery, and energy-saving lighting shaped positive worship experiences. The findings also identified practical concerns, including the need to expand ablution areas, maintain water quality, improve cooling facilities, and optimize natural lighting. **Novelty:** The study offers an integrated qualitative view of service and sacred architecture as interconnected dimensions of congregant satisfaction. **Implications:** Mosque managers and planners should align service management and architectural planning to strengthen comfort, solemnity, social interaction, and the mosque's broader spiritual role.

Highlights

- Clean facilities, responsive staff, and empathy formed positive worship experiences.
- Structural design, aesthetics, zoning, and accessibility supported comfort and solemnity.
- Ablution space, cooling facilities, water quality, and lighting need further attention.

Keywords

Academia Open

Vol. 11 No. 1 (2026): June
DOI: 10.21070/acopen.11.2026.14197

Mosque Service Quality; Mosque Architecture; Congregant Satisfaction; Worship Experience; Sacred Space

Published date: 2026-05-10

Pendahuluan

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mulyandi & Sihombing, 2023) dikatakan bahwa fungsi Masjid bagi masyarakat selain sebagai tempat ibadah juga sebagai sarana penguatan perekonomian pada suatu komunitas masyarakat yang berada di sekitar Masjid menurut (Mulyandi & Sihombing, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa peranan masjid di masyarakat Indonesia bukan hanya sebagai tempat ibadah, tetapi juga merupakan tempat untuk menguatkan perekonomian masyarakat di Indonesia. Dengan hal tersebut maka pentingnya membuat masjid di Indonesia menjadi masjid yang aktif dimana banyak masyarakat datang melakukan kegiatan ibadah di masjid dan kegiatan lainnya di masjid. Namun banyak sekali Dewan Kesejahteraan Masjid di Indonesia tidak memperhatikan hal-hal yang dapat membuat masyarakat dapat dengan nyaman beribadah dan berkegiatan di Masjid karena merasa bahwa masyarakat datang ke masjid adalah sebuah kewajiban sehingga kenyamanan seringkali dilupakan menurut .

Dari hal tersebut diatas diharapkan dapat memberikan dampak yang kuat terhadap peningkatan kepuasan jamaah masjid seperti penelitian yang dilakukan oleh mengatakan bahwa kualitas layanan masjid memberikan pengaruh terhadap kepuasan jamaah masjid dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan masjid menjelaskan 85 % kepuasan dari jamaah masjid, sedangkan variabel lain selain variabel kualitas pelayanan masjid sebesar 15 %. Penelitian lainnya dari mengatakan bahwa peranan kualitas pelayanan sangat penting bagi sebuah perusahaan bisnis, hal tersebut juga berlaku pada perusahaan non bisnis salah satunya adalah rumah ibadah seperti masjid.

Kemudian penelitian dari mengatakan bahwa tingkat kenyamanan visual pada ruang ibadah ditemukan adalah hasilnya berbeda-beda pada setiap masjid yang mana dapat disesuaikan dengan morfologi masjid. Menurut mengatakan bahwa kepuasan pengunjung masjid cukup puas dengan adanya ketersediaan dan keberfungsian dari fasilitas masjid yang disediakan baik secara fisik seperti ruang sholat dan non fisik seperti pencahayaan dan suhu ruangan. Adapun dalam penelitian ini indikator yang digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan masjidnya adalah penampakan fisik, keandalan, kecepatan memberikan tanggapan, jaminan dan empati. Selain itu dalam konteks anatomi bangunan masjid, menurut penelitian yang dilakukan oleh penelitian mengenai analisis anatomi bangunan masjid dilihat dari 3 kriteria kinerja bangunan masjid yaitu dari sisi fisik, lingkungan, dan fungsional dimana hasil ini diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap kerangka kerja dalam kriteria bangunan masjid yang harus tersedia. Dimana hal tersebut diharapkan dapat menjadi dukungan utama dalam fungsi masjid sesuai dengan kebutuhan jamaah masjid sekarang ini. Hal ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada para arsitek dan atau DKM dalam pengambilan keputusan pembangunan atau pengembangan masjid sebagai sarana ibadah yang dibutuhkan sesuai dengan masyarakat sekarang ini.

Kualitas pelayanan masjid menurut kualitas pelayanan masjid merupakan persepsi jamaah masjid terhadap sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh masjid dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Adapun harapan dari Jamaah tersebut adalah juga dilihat dari pengalaman secara teknis pelaksanaan, emosional pelaksanaan dan yang paling penting adalah pelaksanaan spiritual. Dimensi dari kualitas pelayanan masjid yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari daya tarik fisik, keandalan, reponsivitas, jaminan kepercayaan dan empati. Dimana daya tarik fisik adalah melihat dari fasilitas dan lingkungan fisik yang menunjang kegiatan ibadah para jamaah yang tersedia secara nyaman dan bersih. Dari sisi keandalan ialah kemampuan masjid untuk menjalankan fasilitas dan pelayanan secara konsisten dan akurat. Berikutnya dari dimensi responsivitas adalah sebuah kemampuan staf masjid dalam memberikan atau merespons kebutuhan dan keluhan jamaah secara cepat dan ramah. Dimensi jaminan kepercayaan yang diberikan oleh Masjid adalah sebuah penyediaan pelaksanaan perasaan aman serta terlindungi dalam menjalankan ibadah. Terakhir adalah dimensi dari empati merupakan perhatian serta perasaan peduli yang disediakan oleh staf masjid terhadap kebutuhan individu jamaah.

Selain kualitas pelayanan masjid untuk menciptakan kepuasan jamaah masjid menurut penelitian yang dilakukan oleh bahwa Anatomi bangunan arsitektur juga sebagai salah satu dimensi yang dapat menarik minat ibadah jamaah, memberikan kenyamanan jamaah masjid serta kepuasan jamaah masjid ketika sedang melakukan ibadah di Masjid. Dimensi tersebut adalah anatomi bangunan arsitektur, yaitu keseluruhan struktur dan komponen fisik yang membentuk sebuah bangunan, termasuk berbagai elemen seperti ruang, bentuk, garis, massa, tekstur, dan warna. Anatomi ini tidak hanya meliputi aspek fisik, tetapi juga mencakup dimensi fungsional, estetika, dan kontekstual yang secara bersama-sama mempengaruhi bagaimana sebuah bangunan dirancang, dibangun, dan digunakan. Dalam konteks daya tarik bagi jamaah masjid untuk menciptakan kepuasan jamaah anatomi bangunan arsitektur dianalisis melalui empat indikator utama yaitu aspek struktural berupa desain bangunan, aspek estetika berupa elemen visual dan artistik, aspek fungsional menyangkut fungsi utama ruang bangunan dan aspek kontekstual yaitu fokus pada unsur lingkungan dengan konsep keberlanjutan dan ramah lingkungan pada bangunan masjid.

Dari dua dimensi tersebut diharapkan akan menciptakan kepuasan jamaah yang sudah dipaparkan sebelumnya. Menurut kepuasan jamaah merupakan sebuah penilaian evaluatif setelah konsumsi terhadap penawaran layanan tertentu. Ini merupakan hasil dari proses evaluasi yang menghubungkan harapan sebelum pembelian dengan kinerja layanan selama dan setelah pengalaman konsumsi. Sehingga dimensi utama dalam mengukur kepuasan jamaah masjid faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah harapan jemaat sebelum menghadiri ibadah, kualitas pelayanan selama ibadah berlangsung dan pengalaman pelayanan secara emosional dan keseluruhan ketika sebelum ibadah, ketika ibadah dan sesudah ibadah termasuk didalamnya terdapat pengalaman interaksi sosial dukungan lingkungan fisik yang mendukung kegiatan ibadah. Maka berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam dari sebuah pengalaman ibadah jamaah masjid yang dilihat dari persepsi kualitas pelayanan yang disediakan oleh masjid dan anatomi bangunan masjid dalam kontribusinya untuk memberikan kepuasan pada jamaah masjid.

Metode

Pada penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif, dimana dengan metode ini peneliti dapat mendalami fenomena sosial dan perilaku manusia dalam konteks yang holistik dan mendalam. Pada penelitian ini data sekunder yang digunakan sebagai referensi dimensi penelitian yang digunakan pada penelitian yang bersumber dari penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu juga diperlukan untuk menjadi landasan pertanyaan wawancara untuk penelitian ini.

Adapun kriteria yang ditetapkan untuk responden dalam penelitian ini adalah jemaah laki-laki yang sudah pernah melaksanakan ibadah sholat jumat di Masjid Al Husna Gading Serpong Tangerang. Alasan pemilihan lokasi penelitian yaitu Masjid Al Husna dikarenakan dari observasi awal peneliti diperoleh beberapa dimensi yang dijadikan acuan dalam penelitian ini yaitu dimensi kualitas pelayanan dan dimensi anatomi arsitektur bangunan masjid. Strategi pemilihan ini memastikan bahwa informasi yang diperoleh berasal dari individu yang memiliki pengalaman dan pengetahuan langsung terkait dengan pengalaman beribadah di Masjid Al Husna tersebut.

Analisis data dilakukan secara sistematis dengan fokus utama pada identifikasi, pengkodean, dan kategorisasi pola utama, tema-tema muncul, serta makna substantif dari pernyataan dan interaksi responden. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kompleksitas pengalaman subjektif secara mendalam, menghasilkan temuan yang kaya, bermakna, dan kaya kontekstual terhadap obyek penelitian .

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 5 jemaah masjid yang sudah dipilih sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya akan dilakukan secara bertahap dari beberapa dimensi. Dimensi pertanyaan yang pertama adalah dari persepsi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Masjid kepada Jemaahnya. Dari kelima responden yang menjawab dari sisi penampilan fisik dikatakan bahwa fasilitas wudhu dan toilet di Masjid Al-Husna Gading Serpong tergolong memadai dan terintegrasi secara baik dalam tata ruang masjid. Ketersediaan air bersih yang melimpah serta kebersihan tingkat tinggi dalam lingkungan fasilitas tersebut memberikan kontribusi signifikan terhadap kenyamanan dan khusyuknya ibadah. Dari sisi keandalan dalam memberikan pelayanan kelancaran operasional fasilitas teknis khususnya sistem audio dapat terjaga dengan baik hal ini mendukung konsep *environmental supportiveness*, di mana lingkungan fisik yang dirancang secara ergonomis memfasilitasi kualitas pengalaman ibadah secara keseluruhan. Dari sisi responsifitas staf masjid terhadap kebutuhan jemaah menunjukkan tingkat keandalan pelayanan yang tinggi selaras dengan kualitas pelayanan yaitu perasaan terlindungi dan percaya terhadap kualitas layanan. Kemudian selain sigap, petugas dari mesjid juga memiliki sikap empati yang nyata dari petugas masjid, terlihat jelas dalam interaksi langsung dengan jemaah, terutama dalam menyikapi kebutuhan individu yang beragam. Pendekatan yang diterapkan memperkuat ikatan sosial dan kesadaran kolektif di dalam komunitas keagamaan, yang pada akhirnya memperdalam keterikatan afektif terhadap ruang sakral. Kualitas pelayanan yang diciptakan oleh petugas Masjid Al-Husna Gading Serpong secara keseluruhan apabila digabungkan menjadikan hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan jemaah Masjid. Sehingga fasilitas fisik, pelayanan petugas mesjid yang optimal, empati dan kecepatan memberikan tanggapan atas keluhan jemaah Masjid membuat kepuasan jemaah Masjid yang tinggi. Sehingga penampilan fisik Masjid juga harus didukung dengan kualitas pelayanan secara sosial yang diberikan oleh petugas Masjid.

Dari dimensi anatomi bangunan masjid telah disusun wawancara semi terstruktur yang meliputi aspek struktural dari desain bangunan, aspek estetika dari elemen visual dan artistik, aspek fungsional dari kemanfaatan ruang utama dan aspek kontekstual dari unsur lingkungan yang mendukung keberlanjutan dan ramah lingkungan. Dari hasil wawancara dengan responden perihal aspek struktural bahwa Desain struktural Masjid Al Husna Gading Serpong menunjukkan integrasi yang baik antara fungsi dan estetika bangunan, di mana tata ruang dan elemen bangunan secara efektif mendukung kelancaran aktivitas ibadah.

Ruangan bangunan utama Masjid yang memiliki desain yang estetik dan dengan menggunakan bahan bangunan yang berkualitas dapat memberikan kenyamanan secara fisik kepada jemaah yang beribadah di Mesjid tersebut. Hal ini sesuai dengan prinsip Arsitektur fleksibilitas ruang menurut (Aguocha & Eke, 2023). Struktur anatomi bangunan yang sesuai dengan estetika yang dipahami oleh jemaah masjid mampu memberikan kenyamanan pada akses keluar masuk jemaah mesjid. Hal ini sangat terasa apabila kegiatan ibadah yang padat seperti pada saat sholat jumat dan atau hari raya idul fitri dan idul adha yang jemaahnya banyak. Selain itu juga Masjid Al-Husna turut menggabungkan tradisi budaya islam dahulu dan islam yang sudah modern melalui efek-efek spiritual yang diberikan melalui sistem pencahayaan yang ada di dalam masjid. Yang paling penting secara fungsional di dalam masjid untuk beribadah dirasakan sangat efektif dan efisien sekali dalam pelaksanaan ibadah.

Penerapan zoning yang baik dan aksesibilitas yang mudah menunjukkan perencanaan yang matang, sesuai dengan konsep arsitektur pelayanan publik yang menekankan kemudahan akses dan fungsionalitas. Namun masih dapat perlu dipersiapkan ke depannya untuk fasilitas pendingin ruangan yang perlu ditingkatkan untuk mengantisipasi peningkatan jumlah jemaah yang berdampak pada kenyamanan dan kelancaran kegiatan ibadah. Dari aspek kontekstual Masjid Al Husna memberikan kontribusi penting terhadap kenyamanan ibadah, karena kawasan ini relatif tenang dan memiliki sistem pengelolaan sampah dan penghijauan yang cukup efektif. Observasi terhadap penggunaan teknologi hemat energi seperti penerapan lampu hemat energi menandakan kesadaran keberlanjutan yang sedang dikembangkan oleh pengelola masjid. Sehingga secara holistik ntegrasi aspek struktural, estetika, fungsional, dan kontekstual memberikan kontribusi signifikan terhadap terciptanya ruang ibadah yang tidak hanya memenuhi kebutuhan praktis tetapi juga memperkuat dimensi spiritual dan sosial komunitas. Studi ini mengonfirmasi pentingnya pendekatan multidimensional dalam arsitektur sakral yang mampu menciptakan pengalaman ibadah yang bermakna dan memuaskan.

Dimensi pertanyaan wawancara semi terstruktur berikutnya adalah dari dimensi kepuasan jemaah masjid Al-Husna secara keseluruhan yang dipengaruhi oleh dimensi sebelumnya yaitu dimensi kualitas pelayanan mesjid dan anatomi bangunan mesjid Al Husna. Jemaah secara konsisten menyatakan bahwa harapan utama sebelum menghadiri ibadah adalah mendapatkan pengalaman spiritual yang khusyuk dan lingkungan yang mendukung kenyamanan fisik serta mental.

Dari hal tersebut maka kualitas pelayanan mesjid sangat mempengaruhi harapan jemaah masjid yang diharapkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh jemaah masjid. Keseluruhan kualitas pelayanan masjid yang diberikan dimulai dari fisik bangunan, kemampuan menanggapi keluhan jemaah, kecepatan dalam memberikan bantuan, dan empati yang diberikan oleh jemaah masjid merupakan dimensi-dimensi utama yang ditemukan dalam penelitian ini yang membentuk kepuasan jemaah masjid. Pada Masjid Al-Husna ini juga terdapat masukan yang diberikan oleh jemaah Masjid mengenai tempat wudhu yang perlu diperluas lagi serta kualitas air yang memadai. Kemudian juga kualitas suara masjid yang dikeluarkan pada saat ibadah dan sesudah ibadah. Apabila keseluruhan aspek tersebut telah terpenuhi maka harapan jemaah masjid akan kepuasan akan tercapai. Beberapa responden mengemukakan bahwa pengalaman kebersamaan dan keteraturan rutinitas ibadah menumbuhkan rasa kedamaian dan motivasi berkelanjutan. Interaksi sosial antar jamaah dan dengan petugas masjid merupakan faktor penunjang kepuasan yang tidak dapat diabaikan. Wawancara mengungkapkan bahwa interaksi yang hangat, sikap saling menghormati, serta adanya rasa kebersamaan secara kolektif memperkuat ikatan sosial dalam komunitas masjid. Selain itu, faktor keamanan dan kemudahan parkir dianggap signifikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna masjid.

Hasil dari temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh dan yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jemaah Masjid dapat memberikan rasa kepuasan kepada jemaah masjid. Dari sisi kenyamanan secara fisik Masjid Al-Husna sudah cukup memberikan fasilitas yang memadai terutama dengan sistem alur yang memadai dan tidak menyulitkan jemaah. Yang paling menjadi peranan paling penting dari penampakan fisik adalah kebersihan tingkat tinggi dalam lingkungan fasilitas masjid yang mampu memberikan kenyamanan dan rasa khusyuk saat jemaah sedang beribadah. Dari sisi keandalan juga dikatakan bahwa kualitas sistem suara yang disediakan oleh masjid sudah cukup memadai dan tidak mengganggu, sehingga menciptakan kenyamanan dalam beribadah. Responsivitas dari staf masjid terhadap jemaah juga cukup konsisten sehingga tidak mengganggu jalannya ibadah pada saat pelaksanaan ibadah karena kesigapan dari staf masjid sudah cukup baik. Di masjid Al-Husna para jemaah ketika melaksanakan ibadah merasa aman dan tidak terancam sehingga memberikan kenyamanan dalam beribadah, yang terakhir adalah dari sisi empati diberikan secara konsisten dan tegas oleh staf masjid terutama dalam memberikan bantuan yang beragam dari masing-masing jemaah yang berada di masjid untuk beribadah.

Dari sisi Anatomi bangunan masjid dengan kaitannya mengenai kenyamanan jemaah masjid secara keseluruhan dengan adanya komitmen yang tinggi dari pengelola masjid dan partisipasi jamaah dalam menjaga dan mengembangkan aspek-aspek anatomi bangunan menjadi kunci keberlanjutan kualitas masjid ke depan. Dari aspek struktural desain bangunan masjid Al Husna telah menciptakan integrasi antara fungsi dan estetika bangunan. Hal ini mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap kenyamanan fisik jamaah selama beribadah. Pengalaman jemaah mengindikasikan bahwa struktur bangunan ini mampu menanggulangi arus lalu lintas jamaah dengan efisien, terutama pada waktu-waktu ibadah utama seperti sholat Jumat, sehingga mendukung kenyamanan dan mengurangi potensi kepadatan yang dapat mengganggu kekhusyukan sesuai dengan arsitektur adaptif menurut . Dari aspek estetika elemen visual yang ada di Masjid Al Husna memperkuat suasana khusyuk dan rasa penghormatan terhadap ruang sakral, namun terdapat peluang untuk memperdalam penggunaan pencahayaan natural agar berdampak lebih positif terhadap kenyamanan visual tanpa mengurangi nilai estetika. Dari sisi aspek fungsional penerapan lokasi yang baik dan aksesibilitas yang mudah menunjukkan perencanaan yang matang, sesuai dengan konsep arsitektur pelayanan publik yang menekankan kemudahan akses dan fungsionalitas menurut . Sehingga hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh yang menyatakan anatomi bangunan yang dirancang dan dipersiapkan sedemikian rupa dengan prinsip-prinsip Arsitektur dapat memberikan kenyamanan pada manusia yang menempati atau berada di dalamnya untuk merasakan pengalaman anatomi bangunan tersebut . Implikasi dari penelitian ini menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam pengelolaan masjid dimana kualitas pelayanan tidak berdiri sendiri, melainkan terintegrasi dengan kualitas fisik bangunan.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini merupakan penjelasan secara deskriptif yang diperoleh dari hasil wawancara secara mendalam dari jemaah masjid Al-Husna. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis deskriptif pengalaman ibadah jemaah masjid yang dilihat dari persepsi kualitas pelayanan yang disediakan oleh masjid dan anatomi bangunan masjid dalam kontribusinya untuk memberikan kepuasan pada jemaah masjid. Melalui analisis wawancara mendalam, ditemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti ketersediaan fasilitas ibadah yang memadai, dan kemudahan aksesibilitas secara langsung memengaruhi pengalaman dan persepsi kepuasan jamaah. Kemudian dari sisi aspek anatomi bangunan mesjid yang didalamnya terdapat aspek desain struktural, estetika, fungsi ruang utama, dan konteks lingkungan berkontribusi secara tidak langsung dalam mendukung kenyamanan dan kekhusyukan ibadah, yang pada akhirnya memperkuat kepuasan jamaah. Rekomendasi hasil penelitian ini mengharap agar para pengelola dan perencana masjid melalui Dewan Kemakmuran Masjid untuk terus berinovasi dan berinvestasi dalam aspek kualitas pelayanan dan anatomi bangunan sebagai upaya strategis memperkuat peran sosial dan spiritual masjid di masyarakat.

References

1. Abbasi, R., Jafari, H. A., Taleghani, G., & Faghihi, A. (2024). Service Quality Model in Mosque Management. *Journal of Islamic Management*.

2. Aguocha, C. O., & Eke, H. O. (2023). Brand Attractiveness: An Imperative for Customer's Satisfaction of Major Pentecostal Churches in Port Harcourt. *International Journal of Business Management*, 6(7), 155-169.
3. Ahamad, S., & Yasmoon, Z. (2024). Contemporizing Islamic Architecture: Adaptive Design in Middle Eastern and Central Asian Mosques. *International Journal of Environment Architecture and Societies*, 4(2), 116-129. <https://doi.org/https://doi.org/10.26418/ijeas.2024.4.02.116-129>
4. Ali, L. A., & Mustafa, F. A. (2024). Evaluating the impact of mosque morphology on worshippers' visual comfort: Simulation analysis for daylighting performance. *Ain Shams Engineering Journal*.
5. Babangida, H. M., & Musa, B. B. (2019). Architectural and Related Factors Which Affect Worshippers Attraction to Campus Mosque: A Case Study of the Faculty of Environmental Design Mushallah, Ahamdu Bello University, Zaria. *Journal of Environmental Design & Construction Management*, 19(4), 165-179.
6. Ganesan, Y., Ptichay, A. A., & Mydin, A. M. (2020). Does service quality matters to ensure the loyalty of the Jemaah of a mosque. *Islamic Marketing and Branding*, 5(2), 77-98.
7. Haq, D., Wibowo, H. S., & Saleh, I. (2024). Service Quality of Mosque to Increase Congregation Satisfaction. <https://ssrn.com/abstract=4920537>. Elsevier.
8. Harahap, R. K., & Sapri, M. S. (2022). Understanding of Key Building Performance Criteria For Contemporary Mosque Facilities. *Journal of Tourism Hospitality and Environment Management*, 364-382.
9. Hizbullah, M., Yeltriana, Haidir, & Saragih, A. (2022). Peran Dewan Kemakmuran Masjid Dalam Membangun Solidaritas Umat. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*.
10. Jasim, F. A., & Al-Bazzaz, I. (2023). Aesthetic Representation Levels in Mosques: Insights from the Great State Mosque Competition in Baghdad, Iraq. *Journal of the International Society for the study of Vernacular Settlements*, 10(11), 230-253. <https://doi.org/https://doi.org/10.61275/ISVSej-2023-10-11-16>
11. Mulyandi, M. R., & Sihombing, R. (2023). Service Quality as A Measure of Mosque Customer Satisfaction. 8th International Conference on New Paradigm in Social Sciences, Humanities, and Culture (hal. 15-19). Tangerang : ASRES.
12. Mulyandi, M. R., & Sihombing, R. (2024). Economic Empowerment of Mosques as Provider for Community Economic Services. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*.
13. Pratiwi, R. R., Salisnanda, R. P., & Ramadhani, S. (2022). Konsep Arsitektur Post Modern pada Perancangan Mall Pelayanan Publik di Kota Malang Jawa Timur. *Tekstur: Jurnal Arsitektur*, 3(1).
14. Roulston, K., Herron, B. A., & Farrington, C. (2025). Learning how to interview for qualitative research. *The Qualitative Report*, 30(8), 4129-4151. <https://doi.org/https://doi.org/10.46743/2160-3715/2025.7737>
15. Zaidi, J., Yusuf, A., Rahman, K. A., Sahari, F., Hussain, S. A., & Utaberta, N. (2023). The user satisfaction level with the convenience of facilities in mosques in Kuching, Sarawak: A perspective from facility management. *Journal of Islamic Architecture*.