

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
PENINGKATAN JUMLAH JAMAAH DI MAJELIS  
TAKLIM AL-MAHABBAH KOTA  
PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana (S.Sos)  
Dalam Bidang Manajemen Dakwah*



**OLEH**

**AHMAD FAUZAN SHIDIQ NASUTION  
NIM. 1930400001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
PENINGKATAN JUMLAH JAMAAH DI MAJELIS  
TAKLIM AL-MAHABBAH KOTA  
PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana (S.Sos)  
Dalam Bidang Manajemen Dakwah*

**OLEH**

**AHMAD FAUZAN SHIDIQ NASUTION  
NIM. 1930400001**

**Pembimbing I**

**Drs. Kamaluddin, M. Ag**  
NIP. 196511021991031001

**Pembimbing II**

**Ricka Handayani, M. M**  
NIP. 199103132019032022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2023**

Hal : Skripsi  
an. **Ahmad Fauzan Shidiq Nasution**  
lampiran : 6 (enam) Exemplar

Padang Sidempuan, 2023  
Kepada Yth:  
Dekan FDIK  
Universitas Islam Negeri  
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary  
Padangsidempuan  
Di:  
Padang Sidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **Ahmad Fauzan Shidiq Nasution** yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah di Majelis Taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan"** maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Dengan demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya, diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

**PEMBIMBING I**



**Drs. Kamaluddin, M.Ag**  
NIP 196511021991031001

**PEMBIMBING II**



**Ricka Handayani, M.M**  
NIP 199103132019032022

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : AHMAD FAUZAN SHIDIQ NASUTION  
NIM : 19 304 00001  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH JAMAAH DI MAJELIS TAKLIM AL-MAHABBAH KOTA PADANGSIDIMPUAN”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada Tanggal : 20 November 2023  
Saya yang menyatakan,



**AHMAD FAUZAN SHIDIQ NASUTION**  
**NIM. 1930400001**

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

**Nama** : Ahmad Fauzan Shidiq Nasution  
**NIM** : 1930400001  
**Fak/Prodi** : Dakwah dan Ilmu Komunikasi / Manajemen Dakwah  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah di Majelis Taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pasal 14 ayat 4 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum pada pasal 19 ayat ke 4 kode etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 20, Nov - 2023  
Saya yang Menyatakan



**AHMAD FAUZAN SHIDIQ NASUTION**  
**NIM 1930400001**

## **SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN DAN KEBENARAN DOKUMEN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AHMAD FAUZAN SHIDIQ NASUTION  
Tempat/Tgl Lahir : Padangsidempuan, 28 Oktober 2000  
NIM : 1930400001  
Fak/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Segala data terdapat dalam dokumen permohonan ujian munaqosyah ini adalah benar dan sah.
2. Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa dokumen-dokumen yang telah saya berikan tidak benar, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Padangsidempuan, 10 November 2023

Yang Membuat Pernyataan



**AHMAD FAUZAN SHIDIQ NASUTION**  
**NIM 1930400001**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634)22080 Fax. (0634)24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : Ahmad Fauzan Shidiq Nasution  
**NIM** : 1930400001  
**Prodi** : Manajemen Dakwah  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah  
Jamaah di Majelis Taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidimpuan

**Ketua**

**Ricka Handayani, M.M**  
NIP. 199103132019032022

**Sekretaris**

**Yuli Eviyanti**  
NIDN. 2008078501

**Anggota**

**Drs. Kamaluddin, M.Ag**  
NIP. 196511021991031001

**Ricka Handayani, M.M**  
NIP. 199103132019032022

**Pahri Siregar, M.Pd.I**  
NIP. 198808272015031003

**Yuli Eviyanti**  
NIDN. 2008078501

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Senin, 20 November 2023  
**Pukul** : 10.00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : 81,5 (A)  
**Indeks Prestasi Kumulatif** : 3,56  
**Predikat** : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634)22080 Fax. (0634)24022

## **PENGESAHAN**

**Nomor: /366/Un.28/F.4c/PP.00.9/12/2023**

**Nama** : Ahmad Fauzan Shidiq Nasution  
**NIM** : 1930400001  
**Prodi** : Manajemen Dakwah  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah di Majelis Taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidimpuan

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu  
Tugasdan Syarat-Syarat dalam Memproleh Gelar  
**Sarjana Sosial (S.Sos)**

Padangsidimpuan, 19 Desember 2023  
Dekan



*Magdalena*  
Dekan  
07403192000032001



**NAMA** : AHMAD FAUZAN SHIDIQ NASUTION  
**NIM** : 1930400001  
**JUDUL** : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
PENINGKATAN JUMLAH JAMAAH DI MAJELIS TAKLIM  
AL - MAHABBAH KOTA PADANGSIDIMPUAN  
**TAHUN** : 2023

### **ABSTRAK**

Permasalahan dalam penelitian ini kurang baiknya kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah, mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidimpuan. Jenis penelitian ini adalah penelitian *Mix Method*. Menggunakan teknik pengumpulan data dengan angket, wawancara, dan dokumentasi. Lalu, teknik uji Instrumen diukur dengan skala *Likert*. Teknik analisis data ini dilakukan pada data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner atau angket dan dapat digunakan untuk menganalisis data-data yang berbentuk angka dan perhitungan dengan menggunakan metode statistik. Untuk menganalisis data yang diperoleh dengan bantuan program SPSS 23. Hasil penelitian adalah berdasarkan dari jawaban kuesioner kualitas pelayanan yang diberikan majelis taklim bagus. Kualitas pelayanan di Majelis taklim Al-Mahabbah dilihat dari lima aspek pertama, kualitas pelayanan dari aspek *Tangible*, baik dilihat dari kerapian, kedisiplinan, ketua dan pengurus. Kedua *Reliability*, bagus, kesiapan pengurus melayani jamaah, seperti mencatat data administrasi. Ketiga *Responsiveness*, ketua dan pengurus memberikan Sapaan, jamaah merasa lebih dihargai oleh ketua dan pengurus. Keempat *Assurance*, karena sudah dianggap sebagai keluarga. Kelima *Empathy*, sikap ramah ketua berupa menyampaikan dengan rasa jujur, sopan, tidak membedakan jamaah. Dari hasil uji simultan peningkatan jumlah jamaah sebesar 88%. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah jamaah. Faktor pendukung jamaah ini memiliki pelayanan, perlengkapan, dan fasilitas yang baik. Kredibilitas diperoleh melalui kontribusi Serikat Tolong-Menolong (STM). Ketua tidak membedakan jamaah dan ustad ceramahnya tidak itu-itu saja. Namun, faktor penghambat yaitu adanya kebisingan mobil, motor, dan kurangnya tempat parkir di halaman pertemuan yang sempit menghambat ceramah sang ustad.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Majelis Taklim, Peningkatan, Al-Mahabbah

**NAME** : AHMAD FAUZAN SHIDIQ NASUTION  
**Reg. Number** : 1930400001  
**The Title of Thesis** : **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON INCREASING THE NUMBER OF CONGREGATIONS AT THE MAJELIS TAKLIM AL-MAHABBAH PADANGSIDIMPUAN CITY**  
**YEAR** : 2023

#### **ABSTRACT**

*The problem in this research is the poor quality of service. Then, this research aims to determine the quality of service provided to the congregation, measuring the influence of service quality on an increasing number of congregations, and determining the supporting and inhibiting factors for the services of Majelis Taklim Al-Mahabbah in Padangsidempuan City. This type of research was a mixed method. The data collection techniques were using questionnaires, interviews, and documentation. Then, the instrument test was measured using a Likert scale. This data analysis technique was carried out on data obtained from questionnaire answers. It can be used to analyze data in numbers and calculations using statistical methods. It was helped by the SPSS program 23 To analyze the data obtained. The research results based on the answers to the service quality questionnaire provided to the majelis taklim are good. The service quality at the Majelis taklim Al-Mahabbah is seen from the five main aspects: the quality of service from the Tangible aspect, whether seen from neatness, discipline, chairman, and management. Second, the reliability aspect and management's readiness to serve the congregation, such as recording administrative data, are good. Third, Responsiveness is good; the chairman and administrators give greetings, and the congregation feels more appreciated by the chairman and administrators. Fourth, Assurance is good, and the congregation is considered family. Fifth, Empathy is good; the chairman's friendly attitude in the form of conveying things honestly and politely and not discriminating among the congregation. The results of the simultaneous test show that the number of pilgrims increased by 88%. It shows that service quality has a positive and significant effect on increasing the number of congregations. The supporting factors for this congregation are good service, equipment, and facilities. Credibility is gained through the contribution of the Mutual Aid. The chairman did not differentiate between the congregation and the lecturer (ustadz). However, there is an inhibiting factor, namely the noise of cars and motorbikes and the lack of parking space, which inhibit the comfort of the lecturer (ustadz).*

**Keywords: Service Quality, Majlis Taklim, Improvement, Al-Mahabbah**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	13
C. Batasan Istilah .....	13
D. Definisi Operasional Variabel .....	14
E. Rumusan Masalah.....	15
F. Tujuan Penelitian .....	15
G. Kegunaan Penelitian .....	16
H. Sistematika Pembahasan.....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>19</b>
A. Kajian Teori .....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	38
C. Kerangka Berpikir .....	41
D. Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	43
B. Jenis dan Metode Penelitian .....	43
C. Populasi dan Sampel.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Uji Instrumen.....	48
F. Teknik Analisis Data.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>57</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
B. Deskripsi Data Penelitian .....	59
C. Hasil Analisis Data .....	61
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
E. Keterbatasan Peneliti .....	78
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>79</b>
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3.1 Instrumen Skala <i>Likert</i> .....	49
Tabel 3.2 Variabel, Indikator, dan Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan dan Peningkatan Jumlah Jamaah .....	49
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Hasil Analisis dengan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	62
Tabel 4.4 Hasil Analisis dengan Uji Validitas Variabel Peningkatan Jumlah Jamaah....	63
Tabel 4.5 Hasil Analisis dengan Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.6 Hasil Analisis dengan Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.7 Hasil Analisis dengan Uji Heteroskedastisitas Model Glejser .....	68
Tabel 4.8 Hasil Analisis dengan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	69
Tabel 4.9 Hasil Analisis dengan Uji t ( Parsial).....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji t ( Parsial) .....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji f ( Simultan ).....	71
Tabel 4.12 Hasil Persamaan Regresi Linier Sederhana .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Jamaah Majelis Taklim Al-Mahabbah Tahun 2018 s.d. 2023.....	11
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	41
Gambar 4.1 Logo Majelis Taklim Al-Mahabbah.....	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Majelis Taklim Al-Mahabbah .....	59
Gambar 4.3 Uji Normalitas Histogram Peningkatan Jumlah Jamaah.....	66
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas <i>P-Plots Of Regression Standardized Residual</i> .....	67

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan waktu dan Kesehatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi ini. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad S.A.W. yang telah menuntun umatnya ke jalan yang benar.

Skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah di Majelis Taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan**”. Ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Penulis sadar betul bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, karena banyak hambatan yang dihadapi penulis, terutama diakibatkan keterbatasan ilmu pengetahuan. Namun berkat bimbingan dan saran-saran pembimbing akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Dr. Erawadi, M. Ag Wakil Rektor bidang Akademik dan pengembangan lembaga, Dr. Anhar, M.A Wakil Rektor bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Kerja sama, Dr. Ikhwanuddin Harap, M.Ag

Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama dan seluruh civitas akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

2. Dr. Magdalena, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Addary Padangsimpunan, Dr. Anas Habibi Ritonga, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Drs. Agus Salim Lubis, M.Ag Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Dr. Sholeh Fikri, M.Ag Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Ricka Handayani, M.M, selaku ketua program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
4. Drs. Mursalin Harahap selaku Kabag Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta staffnya yang telah memberikan pelayanan akademik yang baik demi kesuksesan dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi.
5. Mukti Ali, S.Ag selaku Kasubbag Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta staffnya yang telah memberikan pelayanan akademik yang baik demi kesuksesan dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi.
6. Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku pembimbing I dan Ibu Ricka Handayani, M.M selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
7. Ali Amran, S.Ag., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan saya arahan dan motivasi.

8. Para dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Yusri Fahmi, S. Ag., M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah membantu penulisan dalam menyediakan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.
10. Terima kasih kepada ketua majelis taklim Al-Mahabbah dan seluruh jajaran kepengurusan yang telah membantu peneliti dalam mendapatkan informasi terkait skripsi ini.
11. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih yang begitu besar kepada Ibunda tercinta Saudani Hasibuan, Ayahanda Riswan Nasution. Bapak Puja Kesuma, Kak Dina Novitasari Nasution, Bang Said Nasution telah mendidik, merawat dan mengasuh penulis sehingga dapat melanjutkan program S1 dan selalu memberikan do'a, menyemangati, dan dukungan kepada penulis sampai skripsi ini selesai.
12. Terima kasih buat teman seperjuangan di Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Angkatan 2019, Wahyu, Ardiansyah, Najib, Ruli, Yakup, Munawir, Musbar, Rizki, Samsidar, Rahma, Ummi, Lina, Nisva, Rohim, Lija, Nurmala dan Nasir. Yang selalu memberikan saya dukungan dan nasehat untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada Husnul Hotimah, yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan motivasi hingga penulis menyelesaikan skripsi ini, serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan penulis



menyelesaikan studi. Semoga ridho dan perlindungan Allah bersama keluarga penulis.

14. Terima kasih kepada Kak Cana, Kak Lenny, Kak Biah, Kak Diny, Adik Sonia, dan teman alumni kelas XII TKJ 1 lainnya yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

Akhirnya dengan berserah diri kepada dan memohon Ridho Allah SWT. penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan jika skripsi ini masih banyak kekurangan.

Padangsidempuan, November 2023

Ahmad Fauzan Shidiq Nasution  
1930400001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Majelis taklim merupakan lembaga pendidikan tertua dalam Islam, sebab sudah dilaksanakan sejak zaman Rasulullah SAW. Meskipun tidak disebut dengan majelis taklim. Rasulullah SAW. Menyelenggarakan sistem taklim secara rutin di rumah para sahabat Arqam di Mekah di mana pesertanya tidak dibatasi oleh usia dan jenis kelamin.<sup>1</sup>

Di kalangan anak-anak pada zaman Nabi juga, dikembangkan kelompok pengajian khusus yang disebut Al-Kuttub, mengajarkan baca Al-Qur'an, yang pada masa selanjutnya menjadi semacam pendidikan formal untuk anak-anak, karena di samping baca Al-Qur'an juga diajarkan ilmu agama seperti fikih, tauhid, dan sebagainya.<sup>2</sup>

Setelah Rasulullah SAW hijrah dan menetap di Madinah diadakan kegiatan pengajian dan pembinaan agama di Masjid Nabawi. Sejak saat itu, proses pengajian taklim atau majelis dilakukan di masjid-masjid. Setiap kegiatan pengajian di Baitul Arqam telah menjadi model dan inspirasi pengajian dan majelis taklim yang pertama kali dilakukan di rumah-rumah ustad atau seorang guru. Bila jamaahnya bersifat gabungan laki-laki dan perempuan, kegiatan seperti itu dikenal dan digunakan sebagai pengajian umum.

---

<sup>1</sup> Heni Ani Nuraeni, *Pengembangan Manajemen Majelis Taklim di DKI Jakarta*, (Ciputat: Tangerang Selatan: Gaung Persada, 2020), hlm. 13.

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 14.

Pengajian telah dilakukan di Indonesia sejak awal Islam datang. Saat itu dilakukan dari rumah ke rumah, desa ke desa, dan masjid ke masjid. Wali dan Penziar Islam ketika itu menjadikan pengajian untuk menyebarkan dakwah Islam dalam masyarakat. Kegiatan ini yang pada gilirannya juga telah menjadi cikal bakal berdirinya Muhammadiyah di Yogyakarta, Persatuan Islam di Bandung, dan berbagai organisasi kemasyarakatan Islam lainnya.<sup>3</sup>

Majelis taklim adalah satu-satunya bentuk pengajian Islam yang aktif menyebar di setiap daerah.<sup>4</sup> Pendidikan agama Islam diberikan kepada masyarakat umum melalui majelis taklim. Selain itu majelis taklim merupakan lembaga pendidikan Islam nonformal yang menitik beratkan pada akhlak yang luhur dan mulia.<sup>5</sup> Tujuannya yaitu untuk meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan menegakkan rahmat bagi seluruh makhluk. Majelis taklim telah memiliki peran dan fungsi penting dalam perkembangan pendidikan Islam. Pendidikan dapat dipahami dalam arti luas, merupakan suatu usaha memberikan ilmu pengetahuan atau keterampilan.

Adab menuntut ilmu dalam majelis serta pentingnya menuntut ilmu karena orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan akan ditinggikan derajatnya oleh Allah SWT, sebagaimana ditegaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Mujadalah ayat 11 :

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, hlm. 14.

<sup>4</sup> Muh. Khoirul Rifa'i, "Pengelolaan Majelis Taklim dan Pengajian Umum", *Jurnal ibriez*, Volume. 4, No. 1, 2019, hlm. 28-44. <https://doi.org/10.21154/ibriez.v4i1.60>, diakses 11 Januari 2023, pukul 08.10 WIB.

<sup>5</sup> *Ibid.*, 29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا  
 يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا  
 مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” ( Q. S Al-Mujadalah : 11 ).<sup>6</sup>*

Ayat ini menjelaskan tentang perintah bagi setiap manusia untuk menjaga adab sopan santun dalam suatu majelis, dan memerintahkan kepada mereka untuk saling berbuat baik kepada sesama mereka di dalam suatu majelis.

Tafsir Ibnu Katsir Allah S.W.T. berfirman untuk mendidik hamba-hambanya yang beriman dan seraya memerintahkan kepada mereka untuk saling bersikap baik kepada sebagian orang di dalam majelis-majelis pertemuan. Menurut Quraish Shihab, ayat di atas merupakan tuntunan akhlak yang menyangkut perbuatan dalam majelis untuk menjalin harmonisasi dalam satu majelis. Allah berfirman *“hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu”*, oleh siapapun: berlapang-lapanglah, yaitu berupayalah dengan sungguh-sungguh walau dengan mamaksakan diri untuk memberi tempat pada orang lain dalam majelis-majelis yakni satu tempat, baik tempat duduk maupun

<sup>6</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm. 543.

bukan tempat duduk, apabila diminta kepadamu untuk melakukan itu, maka lapangkanlah tempat untuk orang lain itu dengan suka rela. Jika kamu melakukan hal tersebut, niscaya Allah akan memberikan kelapangan segala sesuatu buat hidup kamu.<sup>7</sup>

Majelis taklim bagian penting dari sistem pendidikan Nasional, sebagaimana dicantumkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 Bab VI pasal 26 ayat 1 yang dinyatakan pemerintah bahwa, “Pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat”.<sup>8</sup>

Bahkan pada ayat 4 juga secara *eksplisit* disebutkan, Satuan pendidikan nonformal terdiri atas lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar, pusat kegiatan belajar masyarakat dan majelis taklim, serta satuan pendidikan yang sejenis.

Secara konseptual, Majelis taklim dapat diartikan sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan ceramah umum atau pengajian Islam. Kegiatan ini banyak dilakukan di masjid, di halaman masjid atau juga di kantor-kantor,

---

<sup>7</sup> Ai Suryati, dkk, “Konsep Ilmu dalam Al-Qur’an: Studi Tafsir Surat Al-Mujadalah Ayat 11 dan Surat Shaad Ayat 29”, *AL TADABBUR*, Vol: 04 No. 02 November 2019, <https://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/index.php/alt/article/view/476>, 20 Januari 2023, pukul 01.00 WIB.

<sup>8</sup> Moh. Syafi’il Anam, “Sistem Pembelajaran Majelis Taklim Padhang Mbulan dalam Mewujudkan Learning Society (Studi Majelis Ilmu Maiyah Padhang Mbulan Jombang)”, *Jurnal Dirasah*, Volume. 2, No. 1, Februari 2019, hlm. 1-27. <https://doi.org/10.29062/dirasah.v2i1.8>, diakses 20 Januari 2023, pukul 01.00 WIB.

baik kantor pemerintah maupun swasta dan di tempat lain yang dikhususkan untuk kegiatan itu.

Majelis taklim merupakan lembaga pendidikan nonformal keagamaan, yang prinsip kegiatannya adalah kemandirian dan swadaya masyarakat dari setiap anggotanya.<sup>9</sup> Majelis taklim sebagai lembaga pendidikan agama nonformal adalah termasuk lembaga atau sarana dakwah Islamiyah yang dapat mengembangkan ajaran Islam dalam rangka membentuk masyarakat yang bertakwa kepada Allah SWT.<sup>10</sup>

Majelis taklim juga merupakan wahana interaksi dan komunikasi yang kuat antara masyarakat awam dengan para mualim, dan antara sesama anggota jamaah majelis taklim tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu.<sup>11</sup> Majelis taklim adalah tempat bagi masyarakat untuk memperoleh ilmu, khususnya ilmu yang berkaitan dengan ajaran agama Islam. sebuah tempat yang menerangkan dan menggambarkan suatu ilmu, baik ilmu agama atau ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dilakukan secara berulang-ulang.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Nyayu Khodijah, "Majelis Taklim Asy-Syifa Potret Majelis Taklim Dalam Komunitas Muslim Muallaf di Bali" *Jurnal RI'AYAH*, Volume. 03, No. 02, Juli-Desember 2018, hlm. 85-97. <https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/riayah/article/view/1321>, diakses 25 Januari 2023, pukul 05.40 WIB.

<sup>10</sup> Zuhri, "Majelis Ta'lim Sebagai Model Pendidikan Non-Formal Islam", *Jurnal AL-USWAH*, Volume 2, No. 1, Juni 2019, hlm. 23-38. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/AL-USWAH/article/view/6740>, diakses 26 Januari 2023, pukul 09.00 WIB.

<sup>11</sup> Kamaluddin, "Efektivitas Majelis Taklim Yasinan dalam Peningkatan Keagamaan Kaum Ibu Di Kota Padangsidempuan", *Jurnal TADBIR*, Volume. 1, No. 2, Desember 2019, hlm. 171-189. <http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/Tadbir/article/view/1993/1749>, diakses 05 Juli 2023, pukul 15.00 WIB.

<sup>12</sup> Nela Nawang Wulan, dkk., "Peran Majelis Taklim Nurul Huda Dalam Meningkatkan Pengetahuan Keagamaan Masyarakat di Desa Getas Gebyur", *Jurnal Al-Manaj* Vol. 02 No. 02 Desember 2022, hlm. 15-23. <https://doi.org/10.56874/almanaj.v2i02.948>, diakses 28 Maret 2023, pukul 10.00 WIB.

Keberadaan majelis taklim lebih dirasakan manfaatnya, baik oleh jamaah atau masyarakat di sekitarnya, apabila kegiatan-kegiatannya semakin lama semakin maju, berkembang luas, dan meningkat kuantitas dan kualitasnya. Karena itu, setiap yang menjadi pengurus dan jamaah majelis taklim diharapkan berusaha dengan sungguh-sungguh dan bekerja keras dalam melakukan pengembangan dan peningkatan majelis taklim serta kegiatannya ke depan.<sup>13</sup>

Jika kegiatan majelis taklim dalam penyelenggaraannya sudah berjalan dengan baik, atau setidaknya cukup baik, maka kegiatan tersebut harus dilanjutkan dan dipertahankan, bahkan perlu ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Setiap pengurus dan panitia penyelenggara kegiatan ketika melaksanakan tugas-tugasnya perlu melakukan koordinasi dan komunikasi yang baik.

Meskipun tugas antara pengurus berbeda-beda, sesuai dengan pembagian tugasnya masing-masing, mereka tidak dapat berjalan sendiri-sendiri tanpa melakukan koordinasi dan komunikasi terhadap anggota-anggotanya agar tugas dan pekerjaan mereka dalam menyelenggarakan majelis taklim dapat berjalan dengan baik dan teratur, tanpa ada hambatan-hambatan. Ketua pengurus dan ketua panitia memiliki peranan yang besar dalam menentukan baik atau tidaknya pelaksanaan kegiatan. Jika ketua bersikap tidak peduli dan membiarkan saja anggota-anggotanya bekerja

---

<sup>13</sup> Heni Ani Nuraeni, *Pengembangan Manajemen Majelis Taklim di DKI Jakarta...*, *Op.Cit.*, hlm. 15.

tanpa koordinasi dan komunikasi, bisa jadi kegiatan majelis taklim itu tidak berjalan dengan baik atau hasil yang ingin dicapai tidak memuaskan.<sup>14</sup>

Dalam majelis taklim proses pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi organisasi, pengurus, jamaah, kegiatan serta sarana. Di majelis taklim, perencanaan, pelaksanaan diatur oleh penanggung jawab atau ketua pengurus, sedangkan petugas pelaksana adalah pengurus-pengurus majelis taklim.<sup>15</sup> Untuk itu sangat perlu bagi majelis taklim untuk memberikan pelayanan terbaik untuk para jamaah.

Kualitas pelayanan menjadi faktor pertimbangan bagi jamaah untuk menentukan apakah jamaah akan puas atau tidak puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh pengurus majelis taklim. Peningkatan pelayanan kepada para jamaah adalah hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan para jamaah. Hal tersebut secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap eksistensi majelis taklim itu sendiri. Setiap majelis taklim memiliki masing-masing strategi dalam hal pelayanan sarana, dengan memberikan pelayanan yang terbaik tentunya jamaah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga akan tetap setia menjadi jamaah majelis taklim tersebut.

---

<sup>14</sup> Muhammad Rahmatullah, Hilmi Mizani, dkk., "Manajemen Majelis Taklim (Kepuasan Jamaah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sarana di Majelis Taklim Bani Ismail, Majelis Taklim Babussalam, dan Majelis Taklim Muzakarati Ummah)", *Jurnal Antasari*, Volume. 1, No. 1, 2018, hlm. 57-67. <https://www.ojsps.org/index.php/ajie/index>, diakses 28 Januari 2023, pukul 15.00 WIB.

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 58.



Salah satu faktor yang menunjang keberhasilan jamaah adalah peran pengurus dalam penyelenggaraan majelis taklim.<sup>16</sup> Dengan kata lain, pengurus berhubungan langsung dengan para jamaah. Pelayanan yang diberikan oleh para pengurus ini tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. Pada dasarnya pengurus majelis taklim telah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku.

Seperti salah satu majelis taklim yang berada di kota Padangsidimpuan yaitu majelis taklim Al-Mahabbah bertempat di Padangmatinggi, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan yang sudah memiliki kepengurusan majelis taklim sesuai dengan prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan peneliti selama tiga minggu pada jamaah majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidimpuan, pelayanan di majelis taklim AL-Mahabbah memberikan makanan kepada jamaah sebelum kegiatan berlangsung, menyediakan tikar dan tempat duduk. adanya iuran bulanan pada jamaah yang berdasarkan musyawarah pengurus dengan jamaah, dipungut sebulan sekali sebelum pengajian dilaksanakan pada setiap pertemuan.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Alrama Tripina Anamiah, dkk., "Management Of Assembly Taklim Al-Hikmah Management In Increasing Residents' Interest In Following Resurrections In Kebun Bunga Village, Sukarami Sub-District, Palembang City", : *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* Vol.2, No.6, Mei 20, hlm. 2424-2432. <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/download/1633/1402/2975>, diakses 18 Mei 2023, pukul 16.20 WIB.

<sup>17</sup> *Hasil Observasi*, Majelis Taklim Al-Mahabbah, 6 Januari 2023, pukul 16.00 WIB.

Iuran jamaah ditetapkan dengan mempertimbangkan kemampuan jamaah untuk membayarnya. Mengenai iuran jamaah tersebut, jamaah tidak merasa keberatan, karena iuran tersebut sebagai tanda keanggotaan untuk mendapatkan serikat tolong menolong (STM) yang digunakan untuk menjalin silaturahmi antar sesama anggota jamaah. Seperti kegiatan mengunjungi atau menjenguk orang yang sedang sakit, melakukan takziah ke rumah duka yang meninggal dan memberikan santunan kepada fakir miskin.

Majelis taklim Al-Mahabbah menabung dana infak dan sedekah dengan cara menjalankan kotak infak dan sedekah pada setiap anggota jamaah selama kegiatan pengajian, untuk diberikan kepada anak yatim/piatu. Setiap tahunnya pengurus majelis taklim Al-Mahabbah mengundang anak yatim/piatu untuk memberikan rezeki berupa uang, dan makanan dari hasil uang infak yang telah terkumpul dari jamaah.

Pelayanan majelis taklim Al- Mahabbah mengundang ustad yang berbeda-beda, sehingga jamaah tidak bosan menghadiri pengajian. Dan jamaah yang menghadiri pengajian berasal dari tempat yang berbeda-beda tidak hanya masyarakat sekitar Padangmatinggi saja. Majelis taklim Al-Mahabbah juga mengadakan acara menyambut hari-hari besar Islam, seperti tahun baru Islam, Maulid Nabi, Isra Mikraj dan menyambut bulan puasa, serta dalam setahun juga melakukan kegiatan perjalanan religi untuk ziarah ke tempat tertentu sesuai hasil kesepakatan bersama dengan para jamaah.

Peneliti melakukan wawancara awal dengan Ibu Saudani Hasibuan ketua majelis taklim. Dimana hasilnya menyebutkan bahwa mereka merasa lebih puas mengikuti majelis taklim Al-Mahabbah. Dari beberapa majelis taklim di Kota Padangsidempuan yang telah mereka ikuti kurang memberikan kepuasan bagi mereka. Hal ini dibuktikan dari pengalaman mereka selama mengikuti majelis taklim tersebut. Seperti dalam hal pengurusannya masih kurang diperhatikan, dalam hal sistem pelayanan di majelis taklim tersebut kurang memberikan pelayanan yang baik, dan mereka kurang tertarik karena ustad penceramahnya tidak berganti hanya berfokus pada satu ustad saja.<sup>18</sup>

Salah satu jamaah yang diwawancarai Ibu Siti Ramida mengungkapkan bahwa ada majelis taklim yang telah diikuti, ustad penceramah memberikan kajian ceramah dengan tujuan bisnis seperti air minum yang dibacakan doa-doa. Hal inilah yang berbeda dari majelis taklim Al-Mahabbah dan tertarik untuk mengikuti pengajian di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan.<sup>19</sup>

Kemudian wawancara awal dengan pengurus bapak Puja Kesuma mengatakan bahwa jumlah jamaah majelis taklim Al-Mahabbah setiap tahun mengalami peningkatan.<sup>20</sup> Berdasarkan gambar di bawah ini yang diperoleh dari buku keanggotaan jamaah majelis taklim Al-Mahabbah Kota

---

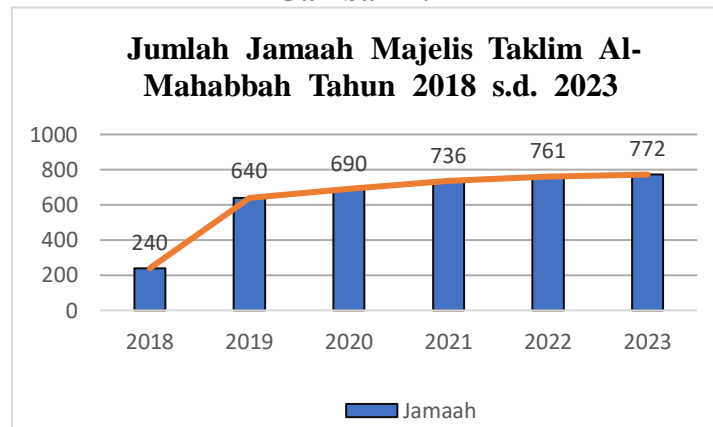
<sup>18</sup> Ibu Saudani Hasibuan, Ketua Majelis Taklim Al-Mahabbah, *wawancara* (Padangsidempuan, Jumat, 26 Januari 2023, pukul 15.45 WIB).

<sup>19</sup> Ibu Siti Ramida, Jamaah Majelis Taklim Al-Mahabbah, *wawancara* (Padangsidempuan, Jumat, 26 Januari 2023, pukul 15.45 WIB).

<sup>20</sup> Bapak Puja Kesuma, Pengurus Majelis Taklim Al-Mahabbah, *wawancara* (Padangsidempuan, Jumat, 26 Januari 2023, pukul 16.15 WIB).

Padangsidempuan terjadi peningkatan jumlah jamaah tahun 2018 sampai dengan tahun 2023 sebagai berikut :

**Gambar 1.1**



Sumber : Majelis Taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan

Berdasarkan data di atas disebutkan bahwa jumlah jamaah majelis taklim Al-Mahabbah mencapai 772 jamaah dari tahun 2018 sampai 2023 terus meningkat. Hal ini dapat dilihat dari tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami kenaikan sebanyak 400 jamaah. Tahun 2019 ke 2020 mengalami kenaikan sebanyak 50 jamaah, tahun 2020 ke 2021 mengalami kenaikan sebanyak 46 jamaah, tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami kenaikan sebanyak 25 jamaah, dan dari tahun 2022 ke tahun 2023 mengalami kenaikan lagi sebanyak 11 jamaah.

Faktor penyebab kenaikan jumlah jamaah dipengaruhi dengan adanya, *pertama* faktor kualitas pelayanan perlengkapan dan fasilitas yang diberikan sudah tersedia cukup baik dengan memiliki ruangan yang dapat menampung kapasitas masyarakat lebih dari 500 orang. Sebelum kegiatan dimulai jamaah diberikan makanan dari majelis taklim Al-Mahabbah mapun dari jamaah yang ingin bersedekah, kemudian selama kegiatan pengajian didukung dengan

adanya fasilitas yang memadai seperti penggunaan *sound system* yang dapat menjangkau seluruh jamaah. *Kedua* faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan majelis taklim Al-Mahabbah memiliki sistem kerja dan sistem pelayanan sesuai dengan kebutuhan jamaah, seperti mengundang ustad penceramah yang berbeda-beda setiap Jumat. dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam penyampaian informasi yang jelas.

*Ketiga* faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Majelis taklim Al-Mahabbah kredibilitas kepada jamaah berupa iuran serikat tolong menolong (STM) sebagai tanda keanggotaan jamaah untuk mendapat pelayanan yang menimbulkan kepercayaan dan keyakinan jamaah terhadap majelis taklim karena sudah dianggap sebagai keluarga. Selain itu, pengurus dengan jamaah terlihat memiliki rasa peduli yang cukup baik. Hal ini terlihat ketika salah satu jamaah mengalami kemalangan, pengurus langsung menginformasikan kepada seluruh jamaah untuk pergi takziah bersama serta pemberian STM kepada anggota jamaah yang sedang berduka.

Berdasarkan data awal yang telah peneliti temukan, ada beberapa penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017. Dalam penelitian Yulia Vitasari yang dilakukan di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dengan sampel prodi Manajemen Dakwah. Dalam hasil penelitian tersebut diketahui hasil bahwa terdapat pengaruh antara

kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017.<sup>21</sup>

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah di Majelis Taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti menetapkan identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan sebagai faktor peningkatan jumlah jamaah
2. Pengaruh pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah
3. Pelayanan yang diberikan kurang memuaskan jamaah
4. Tempat parkir yang sempit
5. Kurangnya tempat untuk para jamaah
6. Ustadnya tidak berfokus pada satu ustad.

## **C. Batasan Istilah**

Berdasarkan beberapa hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan majelis taklim yang telah diuraikan di atas, maka batasan istilah dalam penelitian ini adalah pada indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari lima aspek.

---

<sup>21</sup> Yuli Vitasari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017”(Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2018), hlm. 120.

#### D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan penjelasan praktis atas masing-masing variabel yang diteliti, yang menggambarkan indikator-indikator yang bisa dioperasikan dalam bentuk instrumen - instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur gejala atau fenomena yang diteliti. Definisi operasional adalah definisi penjelas, karena akibat definisi yang diberikannya, sebuah variabel penelitian menjadi lebih jelas.<sup>22</sup> Dan bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian.

Variabel penelitian ini akan membahas mengenai kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan. Maka variabel independen dan variabel dependen akan diperjelas dalam tabel di bawah ini.

Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel
Peningkatan Jumlah Jamaah (Y)	Peningkatan adalah upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas dan kuantitas. <sup>23</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menambah tingkat</li> <li>- Kualitas yaitu Makna ataupun Isi</li> <li>- Jumlah jamaah bertambah</li> </ul>
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangibles</i> (bukti fisik)</li> <li>- <i>Reliability</i> (Kehandalan)</li> <li>- <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)</li> <li>- <i>Assurance</i> (jaminan)</li> </ul>

<sup>22</sup>Syahrum & Salim, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*”, (Bandung: Citapustaka Media, 2014), hlm. 109.

<sup>23</sup> Elok Nuriyanto, “Peningkatan Hasil Belajar Siswa Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Two Stay Stray (TSTS) Pada Siswa SMP”, *Jurnal Suluh Edukasi*, Volume. 01, No. 1, Maret 2020, hlm. 101-120. <https://e-journal.hamzanwadi.ac.id/index.php/suluhedukasi/article/view/1974>, diakses 8 Februari 2023, pukul 22.00 WIB.

	pelanggan dengan kinerja perusahaan yang memberikan pelayanan. <sup>24</sup>	- <i>Empathy</i> (Empati) <sup>25</sup>
--	--	---

### E. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan?

### F. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dinyatakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah pada majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan.
2. Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan.

---

<sup>24</sup> Ririn Marisca Hasibuan, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Vanilla Panyabungan”, *Jurnal IPTS*, Volume. 4, No. 3, Agustus 2021, hlm. 175-182. <https://journal.ipts.ac.id/index.php/MISI/article/view/3007>, diakses 8 Februari 2023, pukul 07.00 WIB.

<sup>25</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Cet. I; Yogyakarta : Gava Media, 2018), hlm. 63.



## **G. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan dan kontribusi baik secara teoretis maupun secara praktis.

### **1. Secara Teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan bidang keilmuan terkait dengan kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah. Berguna juga untuk mahasiswa dan umum, untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan.

### **2. Secara Praktis**

- a. Bagi peneliti, diharapkan dapat memperoleh wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berguna sebagai bentuk pembelajaran yang komprehensif dengan menggabungkan teori yang ada dengan peristiwa yang terjadi di lapangan. Selain itu, untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Prodi Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- b. Bagi jamaah majelis taklim, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai motivasi dalam pelayanan yang diberikan majelis taklim, dan meningkatkan semangat untuk hadir di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan.

- c. Bagi majelis taklim, dengan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah majelis, dan dapat meningkatkan mutu majelis taklim dalam membimbing jamaahnya untuk mencapai tujuan di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan.
- d. Sebagai bahan perbandingan kepada peneliti lain yang ingin membahas topik yang sama.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan pembahasan ini dibuat sistematika pembahasan sebagai berikut :

Bab I adalah Pendahuluan yang meliputi sub-sub Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Definisi Operasional Variabel, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II adalah Landasan Teori yang terdiri dari Kajian Teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pikir, dan Hipotesis.

Bab III adalah Metodologi Penelitian yang menguraikan tentang Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis Penelitian dan Metode Penelitian, Variabel dan Indikator Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Pengukuran dan Kisi-Kisi Instrumen, Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen, dan Analisis Data.

Bab IV adalah Hasil Penelitian yang menguraikan hasil tentang Deskripsi Data, Pengujian Hipotesis, Pembahasan Hasil Penelitian, Keterbatasan Penelitian.

Bab V adalah Merupakan Penutup, mengemukakan tentang Kesimpulan dan Saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Teori

##### 1. Kualitas Pelayanan

###### a. Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata “*layan*” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.<sup>26</sup>

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Menurut Moenir pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau yang bersifat jasa.<sup>27</sup>

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat Pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Ada dua istilah yang berkaitan dengan pelayanan yaitu melayani dan pelayanan.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, *Jurnal EkBis*, Volume. 2, No. 2, 2018, hlm. 137-150. <https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>, diakses 12 Februari 2023, pukul 17.00 WIB.

<sup>27</sup> Lailul Mursyidah, & Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Cet I; Sidoarjo : UMSIDA Press, September 2020), hlm. 14.

<sup>28</sup> *Ibid.*, hlm. 15.

Pelayanan atau sering disebut dengan customer service dapat diartikan sebagai *Self-awareness* yaitu menanamkan kesadaran diri, menimbulkan pelayanan yang benar, atau juga diartikan sebagai *care* yaitu kepedulian/perhatian yang tinggi.<sup>29</sup>

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat Pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Ada dua istilah yang berkaitan dengan pelayanan yaitu melayani dan pelayanan.<sup>30</sup>

Sampara Lukman mendefenisikan pelayanan dalam buku Manajemen Pelayanan Publik (Lailul Mursyidah & Ilmi Usrotin, 2020) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>31</sup>

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Pelayanan adalah setiap kegiatan

---

<sup>29</sup> Ricka Handayani, "Implementasi Manajemen Pelayanan Dalam Pengelolaan Dana ZIS Pada program LAZISNU", *TADBIR Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume. 3, No. 2, Desember 2021, hlm. 399-412. <https://doi.org/10.24952/tad.v3i2.4560>, diakses 22 Februari 2023, pukul 22.13 WIB.

<sup>30</sup> Lailul Mursyidah, & Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik...*, *Op.Cit.*, hlm. 15.

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm. 16.

yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>32</sup>

Secara spesifik bentuk pelayanan terdiri dari tiga macam adalah : *pertama* pelayanan dengan lisan, dilakukan oleh pengurus yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan. *Kedua*, pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling sering dilihat dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, dan *ketiga*, pelayanan dalam bentuk perbuatan. Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70 – 80 % dilakukan oleh pengurus karena itu faktor keahlian dan keterampilan pengurus tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja.

Karakteristik pelayanan yang baik setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik.<sup>33</sup> Menurut Kasmir ciri - ciri pelayanan yang baik tersedia sarana dan prasarana, tersedia pengurus yang baik, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, dan berusaha memenuhi kebutuhan jamaah.

---

<sup>32</sup> Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah"..., *Op.Cit.*, hlm. 139.

<sup>33</sup> *Ibid.*, hlm. 142.

b. Kualitas

Komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan tidak lepas dari persepsi mengenai kualitas. Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Pada dasarnya tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi jamaah, pelayanan yang diberikan, dan proses berjalannya majelis taklim.

Dari ketiga orientasi kualitas ini dapat memberi keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan jamaah. Norman dalam Trilestari mengatakan bahwa apalagi kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan. Karakteristik pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

Pelayanan itu kenyataannya terdiri tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindak sosial. Kata kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas adalah ukuran baik dan buruk Obyek, Minat, tingkat atau kelas kecerdasan, dan, *quality*.<sup>34</sup>

Kualitas adalah mutu dari sebuah produk yang ditawarkan. Kualitas merupakan hal yang semu. Karena, setiap individu sebagai

---

<sup>34</sup> Iskandar Zulkarnain, "Konsep Dasar Manajemen Mutu Pendidikan Berdasarkan Perspektif Al Quran dan Hadits", *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Volume. 5, Nomor. 1, Januari 2023, hlm. 794-801. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i1.11040>, diakses 26 Mei 2023, pukul 09.17 WIB.

konsumen memiliki keinginan yang berbeda sehingga keinginan ini menjadi kebutuhan bagi konsumen. Tetapi pengelola usaha harus dapat mendefinisikan ataupun menerjemahkan keinginan konsumen.<sup>35</sup>

Menurut Feigenbaum dalam buku *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (Wiwik Sulistiyowati, 2018) Kualitas adalah gabungan total dari suatu produk dan jasa, dengan karakteristik dari pemasaran, teknik, produksi, dan perawatan yang mana produk dan jasa dalam penggunaannya akan menghasilkan harapan konsumen.<sup>36</sup>

Kualitas pelayanan adalah sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang berimbang dengan harapan konsumen.<sup>37</sup>

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan jamaah. Jika jamaah tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan itu dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Hal ini kualitas pelayanan sangat penting dan selalu menuju kepada kepuasan jamaah.

---

<sup>35</sup> Krishna Anugraha, *Kualitas Pelayanan Jasa :Akomodasi*,(Gorontalo: Ideas Publishing, November 2020.), hlm. 4.

<sup>36</sup> Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: UMSIDA PRESS, Agustus 2018), hlm. 15.

<sup>37</sup> *Ibid.*, hlm. 25.



## 2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (Hardiansyah, 2018) indikator kualitas pelayanan dapat diukur dari lima aspek, yaitu : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).<sup>38</sup>

### a. *Tangibles* (Bukti Fisik/Langsung)

*Tangibles* adalah kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi dan personil. *Tangibles* yaitu menunjuk pada fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi.<sup>39</sup> Adapun indikator dari *Tangibles*, (bukti fisik) yaitu : penampilan petugas/aparatur dalam melayani jamaah, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

*Tangibles* terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, dan komunikasi. Kemampuan fisik (*Tangibles*) misalnya santunan dalam berbusana sebagaimana Al-Qur'an surah Al-A'raf ayat 26 :

يٰۤاِبْنَٓ اٰدَمَ ۙ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَیْكَمۡ لِبَاسًا یُّوَارِیۡ سَوْءَتَکُمۡ وَرِیۡشًا وَّلِبَاسًا  
التَّقْوٰی ذٰلِکَ خَیۡرٌ ...

Artinya : “Wahai anak cucu Adam, sungguh Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutupi auratmu dan bulu

<sup>38</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik... Op. Cit.*, hlm. 63.

<sup>39</sup> Sirhan Fikri, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume. 3, No. 1, Januari 2016, hlm. 120-134. <https://doi.org/10.26905/jbm.v3i1.80>, diakses 13 Februari 2023, pukul 11.00 WIB.

(sebagai bahan pakaian untuk menghias diri). (Akan tetapi,) pakaian takwa itulah yang paling baik...” (Q.S Al-A'raf ayat 26).<sup>40</sup>

Surah Al-A'raf ayat 26 menunjukkan bahwa fungsi pakaian adalah alat untuk menutup aurat, yakni hal-hal yang tidak seharusnya dilihat orang lain. pakaian yang digunakan, hendaknya disertai dengan ketaqwaannya kepada Allah SWT dengan mematuhi segala perintahnya, menjauhi larangan dan kemaksiatan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability*, (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan.<sup>41</sup> Ataupun kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.<sup>42</sup> Kinerja harus sesuai dengan harapan jamaah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua jamaah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan kemampuan yang tinggi.

Indikator *Reliability* (Kehandalan) dapat dilihat dari kecermatan petugas dalam melayani jamaah, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

---

<sup>40</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm. 153.

<sup>41</sup> Sirhan Fikri, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”..., *Op.Cit.*, hlm. 121.

<sup>42</sup> Muhammad Fitri Rahmadana, dkk., *Pelayanan Publik*, (Cet I; Medan: Yayasan Kita Menulis, Oktober 2020), hlm. 93.

*Reliability*, (kehandalan) sebagaimana dicontohkan Nabi Muhammad saw. dalam Al-Qur'an Surah Al-Ahzab ayat 21 :

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ  
وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Artinya : “Sungguh, pada (diri) Rasulullah benar-benar ada suri teladan yang baik bagimu, (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat serta yang banyak mengingat Allah.” (Q.S Al-Ahzab ayat 21).<sup>43</sup>

Surah Al-Ahzab ayat 21 adalah ayat yang turun pada saat terjadinya peristiwa Ahzab (perang khandak). Ayat ini merupakan gambaran perilaku mulia Rasulullah SAW dalam perkataan, perbuatan dan perilakunya. Untuk itu, Allah SWT memerintahkan kita untuk meneladani akhlak dan sifat Rasulullah SAW dalam semua tindakannya.

Hikmah yang terdapat pada ayat tersebut dalam hal penerapan pelayanan di majelis taklim adalah pengurus harus mencontoh akhlak Rasulullah SAW dalam semua aktivitas dalam bentuk perilaku. Perilaku baik pengurus tidak hanya diterapkan pada saat melayani para jamaah nya tetapi juga harus diterapkan pada semua aktivitas kehidupannya.<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm. 420.

<sup>44</sup> Danang Kurniawan, “Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah”, *Jurnal of Sharia Economic Law*, Volume. 3, No. 1, Maret 2020, hlm. 63-74. <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/tawazun>, diakses 3 Maret 2023, pukul 17.18 WIB.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.<sup>45</sup>

Adapun indikator dari *Responsiveness* atau daya tanggap dapat dilihat dari cara merespons setiap jamaah/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, ketua/pengurus melakukan pelayanan dengan cepat, ketua atau pengurus melakukan pelayanan dengan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan jamaah direspon oleh petugas.

*Responsiveness* (Daya Tanggap) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Al-Qur'an Surah Al-Maidah ayat 1 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ...

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji!...” Q.S Al-Maidah ayat 1).<sup>46</sup>

Surah Al-Maidah ayat 1 diawali dengan perintah kepada setiap orang yang beriman agar memenuhi janji-janji yang telah diikrarkan, baik janji kepada Allah maupun janji kepada sesama manusia.

<sup>45</sup> Muhammad Fitri Rahmadana, dkk., *Pelayanan Publik... Op.Cit.*, hlm. 94.

<sup>46</sup>Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm.106.

d. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pengurus dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan jamaah.<sup>47</sup> Indikator dari jaminan dapat dilihat, bagaimana petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan dapat diberikan berupa keamanan, kenyamanan, dan kejujuran.

Kejujuran dari ketua akan berpengaruh kepada tanggapan dari jamaah sehingga jamaah tidak berpandangan buruk kepada ketua tersebut. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surah Asy-Syu'ara ayat 181-182 :

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ  
 الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾

Artinya : “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan orang lain. Timbanglah dengan timbangan yang benar.” (Q.S Asy-Syu'ara ayat 181-182).<sup>48</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa orang yang beriman kepada Allah diperintahkan untuk mencukupkan takaran menimbang dengan benar.

<sup>47</sup> Sartika, dkk., “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cahaya di Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya”, *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, Volume. 11, No. 2, Desember 2019, hlm. 296-301. <http://e-journal.upr.ac.id/index.php/JP-IPS>, diakses 14 Januari 2023, pukul 15.00 WIB.

<sup>48</sup>Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm. 374.

e. *Empathy* (Empati)

*Empathy* (Empati) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi. Adapun indikator *Empathy* (Empati) yaitu : mendahulukan kepentingan pemohon/jamaah, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan tidak *diskriminatif* (membedakan), petugas melayani dan menghargai setiap jamaah.<sup>49</sup>

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dan harus dapat memahami keinginan konsumen. Empati juga merupakan kesediaan ketua dan pengurus dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para jamaah, serta berlaku adil ke semua jamaah. Ketua atau pengurus membantu dan melayani jamaah ketika memerlukan bantuan.<sup>50</sup>

Bentuk empati yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah SWT. Hal ini sesuai dengan surah An-Nahl ayat 90 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ ...

<sup>49</sup> Sirhan Fikri, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan... *Op.Cit.*, hlm. 130.

<sup>50</sup> Joko Suwito, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Global AC Banjarbaru", dalam jurnal *KINDAI*, Vol. 14, No. 3, Juli 2018, hlm. 255-262. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kindai/article/view/228>, diakses 26 Mei 2023, pukul 11.11 WIB.

Artinya : “*Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat...*”<sup>51</sup>  
(Q.S An-Nahl ayat 90)

Dalam surat An-Nahl ayat 90, manusia diperintahkan untuk berbuat adil dan berbuat baik serta harus menjalin keharmonisan, tolong menolong satu sama lain dengan berperilaku baik yang menenangkan dan menyejukkan hati. Berserah diri untuk mengikuti perintah, mematuhi himbauan, dan menghindari larangannya.

### 3. Pelayanan Secara Islami

Menurut *ensiklopedi* Islam, pelayanan yaitu suatu kewajiban yang pengoperasiannya harus sesuai dengan prinsip syariah. Sehingga suatu yang ada di perusahaan harus lebih terarah maka semua pihak harus memiliki pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan dasar suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara tinggi atau maksimal.<sup>52</sup> Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.<sup>53</sup>

Secara rinci pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak tampak yang terjadi sebagai akibat adanya

---

<sup>51</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm. 277.

<sup>52</sup> Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”..., *Op.Cit.*, hlm. 143.

<sup>53</sup> Santi Ekawati, dkk., “Manajemen Pelayanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Toko Alfa Barokah Kecamatan Gayam Kabupaten Sumenep”, *Jurnal Al-Idarah*, Volume. 2, No. 2, Agustus 2021, hlm. 127-143. <https://journal. ibrahimy.ac.id/index.php/ idarah/article/view/1421/1041>, diakses 17 Februari 2023, pukul 10.00 WIB.

interaksi antar jamaah dengan pengurus atau hal-hal lain yang disediakan oleh majelis taklim pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan suatu permasalahan yang terjadi pada jamaah. Adapun konsep pelayanan dalam Islam yaitu :<sup>54</sup>

a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Qutub mengungkapkan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.<sup>55</sup>

b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari kelakuan manusia yang tidak menyukai beban yang dan membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan perintah Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dijalankan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal - hal yang menyulitkan masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapatmenghabiskan daya manusia dalam menjalankannya.

c. Prinsip Persamaan (*Musawah*)

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Sebab itu tidak ada kelebihan pribadi satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama.

---

<sup>54</sup> *Ibid.*, hlm. 144.

<sup>55</sup> *Ibid.*, hlm. 145.



d. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang pengurus memberikan pelayanan kepada jamaah dengan memperlakukan jamaah itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.<sup>56</sup>

Yang dimana dalam hadis yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik : *“Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti ia mencintai saudaranya sendiri.”* (HR. Bukhari).<sup>57</sup> Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, pasti ingin dilayani dengan baik, dan juga ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan ke diri sendiri ketika anda melayani orang lain.

e. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*)

Sifat lemah lembut ketua atau pengurus yang akan mendapat tanggapan dari jamaah. Sifat lemah lembut seorang ketua dan pengurus juga akan mendapatkan kebaikan. Begitu juga sebaliknya jika ketua dan pengurus tidak berlaku lemah lembut kepada jamaah maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan dari Allah SWT. dan semestinya ketua atau pengurus harus berkata lemah lembut kepada jamaah.

---

<sup>56</sup> Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”, *Jurnal Nalar Fiqh*, Volume. 10, No. 2, Desember 2014, hlm. 113-126. <https://media.neliti.com/media/publications/publications/220478-kualitas-pelayanan-islami-pada-perbankan.pdf>, diakses 17 Februari 2023, pukul 10.27 WIB.

<sup>57</sup> *Ibid.*, hlm. 125.

f. Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*)

*Ukhuwah* adalah persaudaraan seagama Islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ketua atau pengurus dalam memberikan pelayanan kepada jamaah dengan menumbuhkan kekeluargaan karena seorang muslim adalah saudara orang muslim lainnya.

Kualitas Pelayanan dalam perspektif Islam Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267 yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Q.S Al-Baqarah ayat 267).<sup>58</sup>

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk.<sup>59</sup>

<sup>58</sup> Kementerian Agama R.I, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, (Garut : Al-Jumanatul Ali, 2017), hlm. 265.

<sup>59</sup> Sunardi, “Kualitas Pelayanan Dalam Islam dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia”, *Jurnal Islamonomic*, Volume. 4, No. 3, 2013, hlm. 83-99. <https://media.neliti.com/media/publications/267913-kualitas-pelayanan-dalam-islam-dan-keper-41ecafad.pdf>, diakses 17 Februari 2023, pukul 06.00 WIB.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Menurut Didin dan Hermawan Kartajaya mengungkapkan terdapat nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal, yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW. yaitu : *Fatanah, Tabligh, Siddiq, Amanah*.<sup>60</sup>

#### 4. Etika Jamaah

Etika atau adab dalam konteks perorangan maupun jamaah salah satu bagian dari kesempurnaan iman dan akhlak. Orang yang tidak mempunyai etika, tata krama akan dikatakan dengan orang tidak beradab atau tidak berakhlak.

##### a. Etika

Secara etimologi, etika berasal dari bahasa Yunani, *ethos* (dalam bentuk tunggal) atau *ta etha* (jamak). Kata *ethos* memiliki arti tempat tinggal, padang rumput, kandang, adat, kebiasaan, akhlak, watak, perasaan, sikap, dan cara berpikir. Sedangkan dalam bentuk jamak, *ta etha* artinya adat kebiasaan. Dari kata Latin tersebut muncul kata moral.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> Trisya Muliati, "Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Pada Restaurant Dr. Nia Baker Seafood Steak House di Kota Dumai", *Jurnal Al-Hisbah*, Volume. 2, No. 2, September 2021, hlm. 1-15. <https://doi.org/10.57113/his.v2i2.53>, diakses 17 Februari 2023, pukul 15.28 WIB.

<sup>61</sup> Hajir Tajiri, *Etika dan Estetika Dakwah*, (Cet. I; Bandung: Simbiosis Rekatana Media, September 2015), hlm. 12.

Dalam buku Etika dan Estetika Dakwah (Hajir Tajiri, 2015) Etika menurut Achamd Charis Zubair sering diidentifikasi dengan *susila* (Sansekerta). *Su* yang berarti lebih baik dan *Sila* yang berarti lebih menunjuk kepada dasar-dasar, prinsip, serta aturan hidup. Jadi *Susila* memiliki arti prinsip, dasar, aturan hidup yang lebih baik.<sup>62</sup>

Secara terminologi, etika mempunyai tiga arti, *pertama*, nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Etika juga memiliki makna sebagai sistem nilai, seperti halnya etika Islam, etika Protestan, etika suku Indian. *Kedua*, etika berarti kumpulan asas atau nilai moral, yaitu kode etik. *Ketiga* etika mempunyai arti ilmu tentang yang baik atau buruk.<sup>63</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata etika memiliki arti: ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk serta tentang hak dan kewajiban moral. Kumpulan asas atau nilai yang berkaitan dengan akhlak. Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

#### b. Jamaah

Jamaah diartikan sejumlah besar manusia atau sekelompok manusia yang berhimpun untuk mencapai tujuan yang sama.<sup>64</sup> jamaah

---

<sup>62</sup> *Ibid.*, hlm. 13.

<sup>63</sup> *Ibid.*, hlm. 14.

<sup>64</sup> Fahriansyah, "Filosofi Dakwah Jama'ah", *Jurnal Alhadrah*, Volume. 15, No. 29, Januari-Juni 2016, hlm. 35-43. <http://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v15i29.1013>, diakses, 18 Februari 2023, pukul 01.32 WIB.

menurut bahasa Arab berarti sejumlah besar manusia atau sekumpulan manusia yang berhimpun untuk mencapai tujuan yang sama. Jamaah menurut ulama akidah adalah generasi pertama dari umat ini, yaitu golongan *tabiin*, sahabat, serta orang-orang yang mengikuti dalam kebaikan hingga hari kiamat, karena berkumpul di atas kebenaran.<sup>65</sup>

Sedangkan secara istilah syariah adalah kelompok umat Islam yang bersepakat dalam suatu tujuan tertentu dan dipimpin oleh seorang pemimpin. Jamaah juga adalah sekumpulan kaum muslimin yang berjuang memiliki agenda kerja dan tujuan yang sama. Etika dalam Jamaah mengangkat tinggi nilai keberagaman, menjunjung tinggi kesatuan, membuang jauh sifat-sifat tercela, arogansi, fanatisme golongan.<sup>66</sup>

##### 5. Majelis Taklim

Majelis taklim akar katanya berasal dari bahasa Arab, yang terdiri dari dua suku kata yakni *Majelis* Berarti tempat dan *taklim* berarti belajar. Jadi secara bahasa majelis taklim mempunyai makna “tempat belajar”.<sup>67</sup> Dari istilah atau definisi majelis taklim adalah sebuah lembaga pendidikan nonformal yang memiliki jamaah dengan jumlah yang relatif banyak, usia yang heterogen, memiliki kurikulum berbasis keagamaan dan sesuai waktu yang diinginkan jamaah.

---

<sup>65</sup> Yazid bin Abdul Qodir Jawas, *Syarah 'Aqidah Ahlus Sunnah wal Jama'ah*, (Cet. III; Jakarta : Pustaka Imam asy-Syafi'i, Juni 2006), hlm. 37

<sup>66</sup> Nur Ahmad, *Etika Jama'ah*, (Cet. I; Solo : Media Insani Press, April 2005), hlm. 20.

<sup>67</sup> Kustini, *Peningkatan Peran Serta Masyarakat dalam Pendalaman Ajaran Agama Melalui Majelis Taklim*, (Cet. I; Jakarta : Kehidupan Keagamaan, 2017), hlm. 32.

Menurut Mar'at, Majelis Taklim yaitu lembaga pendidikan Islam berbasis masyarakat dengan tradisi belajar tanpa melihat usia. Majelis taklim berfungsi sebagai tempat kegiatan belajar-mengajar umat Islam, terutama bagi kaum perempuan dalam rangka meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman.<sup>68</sup>

Menurut Muhsin taklim adalah tempat atau lembaga pendidikan, pelatihan, dan kegiatan belajar mengajar dalam mempelajari, mendalami, dan memahami ilmu pengetahuan agama Islam dan sebagai wadah dalam melaksanakan berbagai kegiatan yang memberikan kemaslahatan kepada jamaah dan masyarakat sekitarnya. Dengan mengikuti majelis taklim, seseorang dapat mempelajari, mendalami, dan memahami ilmu agama, karena majelis taklim dapat dijadikan sebagai tempat dalam melaksanakan bermacam kegiatan yang memberikan kemaslahatan kepada jamaah.<sup>69</sup>

Majelis Taklim adalah lembaga pendidikan Islam informal yang menyelenggarakan pengajian. Majelis Taklim merupakan tempat transfer ilmu agama Islam, yang rutin dilakukan untuk menambah wawasan tentang ilmu agama, memperkuat keimanan dan menanamkan akhlak mulia. Majelis taklim merupakan salah satu lembaga yang dapat memberikan pendidikan karakter bagi para jamaahnya.<sup>70</sup>

---

<sup>68</sup> *Ibid.*, hlm. 33.

<sup>69</sup> *Ibid.*, hlm. 16

<sup>70</sup> Heni Ani Nuraeni, *Pengembangan Manajemen Majelis Taklim di DKI Jakarta... Op. Cit.*, hlm 12.

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Penulis	Sumber	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Fachrul Alfajar, Mustainah, Muzakir, Tawil, Jetty Jetje Polii.	Jurnal Literasi Publik Administrasi dan Manajemen, Volume. 1, No. 1, 2021. <sup>71</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Pada Makassar Jeans House Kota Palu	Terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada Makassar Jeans House di Kota Palu.	Perbedaannya dengan penelitian penulis yaitu ada pada pengaruh kualitas pelayanan di majelis taklim Al-Mahabbah terhadap peningkatan jumlah jamaah Kota	Persamaan dengan penelitian penulis yaitu Kualitas pelayanan dilihat dari 5 aspek kualitas pelayanan, <i>Tangible, Reability, Responsive ness, Assurance,</i>

<sup>71</sup> Fachrul Alfajar, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Makassar Jeans House Kota Palu”, *Jurnal Literasi Publik Administrasi dan Manajemen*, Volume. 1, No. 1, 2021, hlm. 37-50. <https://e-journal.iyb.ac.id/index.php/cendrawasih/article/view/157>, diakses 19 Februari 2023, pukul 17.05 WIB.

					Padangsidim puan.	dan <i>Empahty</i>
2.	Siti Syarah Afifa, Ahmad Asrof Fitri, Mulkanna sir.	Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial, Volume. 3, No. 1, Maret 2023 .72	Strategi Dakwah Majelis Taklim Mushola Al-Falah Haurgeulis Dalam Meningkatk an Jamaah	Perkempa ngan peningkat an jamaah majelis taklim, ditinjau dari kualitas tampak pada penampila n dan akhlak jamaah.	Perbedaanny a dengan penelitian penulis yaitu ada pada pengaruh kualitas pelayanan majelis taklim Al- Mahabbah terhadap peningkatan jumlah jamaah Kota Padangsidim puan.	Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu Majelis Taklim, dan meningkatk an jumlah jamaah.

<sup>72</sup> Siti Syarah, "Strategi Dakwah Majelis Taklim Mushola Al-Falah Haurgeulis Dalam Meningkatkan Jamaah", *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial*, Volume. 3, No. 1, Maret 2023, hlm. 61-70. <http://jurnal.minartaris.com/index.php/jkomdis/article/view/518>, diakses 20 Februari 2023, pukul 03.33 WIB.



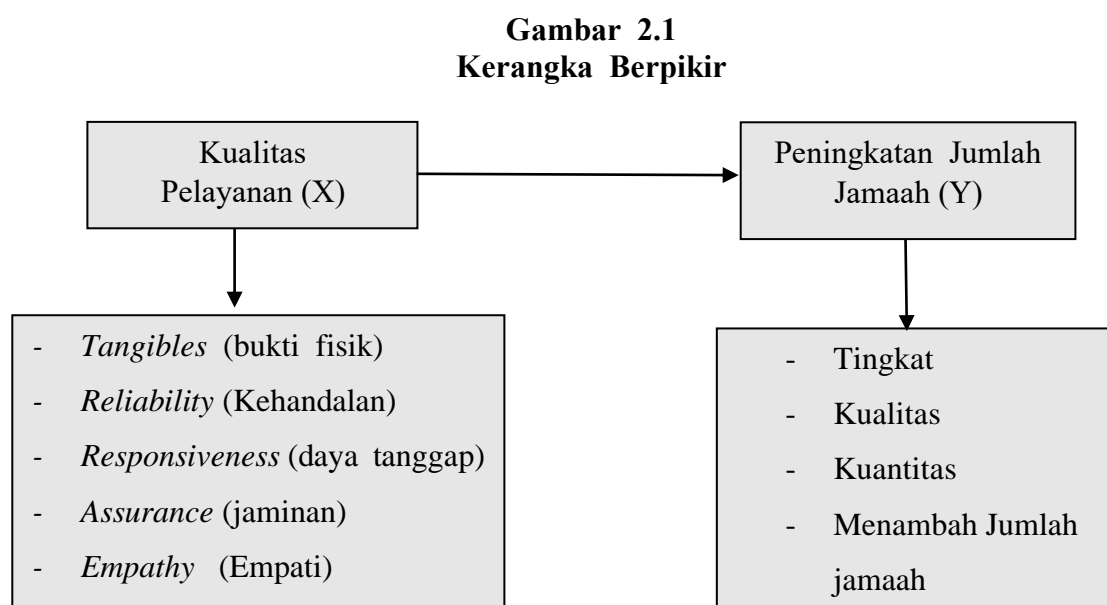
3.	Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan .	Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia, Volume. 9, No. 2, Desember 2019. <sup>73</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	Perbedaannya dengan penelitian penulis yaitu ada pada pengaruh kualitas pelayanan majelis taklim Al-Mahabbah terhadap peningkatan jumlah jamaah Kota Padangsidimp uan.	Persamaan Penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu penulis yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 aspek <i>Tangible,</i> <i>Reability,</i> <i>Responsivene</i> <i>ss,</i> <i>Assurance,</i> dan .
----	---	---	---	---	---	--

<sup>73</sup> Ajis Setiawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Volume. 9, No. 2, Desember 2019, hlm. 114-126. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>, diakses 20 Februari 2023, pukul 03.27 WIB.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan rangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka dan pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja yang akan memberikan solusi dari berbagai masalah yang telah ditetapkan. kerangka berpikir dapat berbentuk bagan, deskriptif kualitatif, atau gabungan dari keduanya.<sup>74</sup>

Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2.1 Kerangka berpikir

Dari alur kerangka berpikir dalam penelitian ini, bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel bebasnya akan memberikan pengaruh atau yang menjadi sebab dari variabel terikatnya yaitu peningkatan jumlah jamaah.

<sup>74</sup> Juliansyah Noor, *Metode penelitian*, (Cet. VII; Jakarta : Kencana Prenada Media Group, Januari 2017), hlm. 198.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis ialah suatu anggapan atau pernyataan yang mungkin benar atau tidak, mengenai satu populasi atau pernyataan tentang suatu konsep. Hipotesis juga yaitu proposisi yang masih bersifat sementara dan harus masih di uji kebenarannya. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan. Dimana kualitas pelayanan adalah variabel X dan peningkatan jumlah jamaah adalah variabel Y, maka hipotesisnya :

$H_a$  : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### 1. Lokasi Penelitian

Yang menjadi tempat penelitian ini adalah Majelis Taklim Al-Mahabbah. Jalan Imam Bonjol No. 251 Padangmatinggi, Kecamatan Padangsidempuan Selatan, Kota Padangsidempuan.

Alasan peneliti memilih lokasi ini karena, tempat yang strategis berada di pinggir jalan, dan banyak masyarakat yang melihatnya. Jumlah jamaah majelis taklim Al-Mahabbah lebih dari 700 yang terdaftar. Sehingga peneliti tertarik memilih lokasi ini sebagai lokasi penelitian. Dan juga di lokasi penelitian ini belum pernah meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah.

##### 2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sejak bulan April 2023 sampai dengan November 2023.

#### **B. Jenis dan Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah *Mix Method* (Penelitian Campuran). Penelitian Campuran atau *Mix Method* adalah suatu penelitian yang menggabungkan antara penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif untuk digabungkan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian. Sehingga diperoleh data yang komprehensif, valid, reliabel, dan obyektif.<sup>75</sup> Penelitian ini merupakan suatu

---

<sup>75</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 404.

langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yang telah ada sebelumnya yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif.

Penelitian ini menggunakan Metode *Sekuensial Eksplanatoris*. Metode ini pertama-tama mengumpulkan data kuantitatif dan setelah itu mengumpulkan data kualitatif untuk membantu menjelaskan atau mengelaborasi tentang hasil kuantitatif.

#### 1. Variabel dan Indikator Variabel

Variabel penelitian yaitu obyek yang diselidiki.<sup>76</sup> Dalam penelitian sangatlah perlu untuk menentukan obyek penelitian yang untuk selanjutnya diharapkan dapat memperoleh data yang benar dan akurat. Dan berjalan dari masalah penelitian, maka dapat dikenali variabel-variabel penelitian sebagai berikut :

##### a. Variabel bebas

Variabel ini diberlakukan sebagai variabel bebas atau independent variabel, artinya variabel yang keberadaanya dalam konteks ini tidak dipengaruhi variabel lain. Variabel “Kualitas Pelayanan” berkedudukan sebagai variabel bebas (independent Variabel) yang disimbolkan dengan huruf X. dengan indikator :

- a) *Tangibles* (Bukti fisik)
- b) *Reliability* (Kehandalan)
- c) *Responsiveness* (Daya tanggap)

---

<sup>76</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Depok: Pustaka Group, Januari 2018), hlm. 67.

d) *Assurance* (Jaminan)

e) *Empathy* (Empati)

b. Variabel terikat

Variabel ini berfungsi sebagai variabel terikat atau dependent variable sebab keberadaanya dalam konteks ini dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel “Peningkatan jumlah jamaah” berkedudukan sebagai variabel terikat (dependent variabel) yang disimbolkan dengan huruf Y. Dengan indikator :

1) Menambah derajat

2) Tingkat

3) Kuantitas

4) Kualitas

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit sampling secara fisik yang dibatasi secara ketat oleh kriterium tertentu. Atau keseluruhan dari hasil pengukuran (data) yang dibatasi secara ketat oleh kriterium tertentu.<sup>77</sup> Adapun yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah jamaah majelis taklim Al-mahabbah Kota Padangsidempuan, berjumlah 772 jamaah.

---

<sup>77</sup> Nurhidayat Muh. Said, *Metode Penelitian Dakwah*, (Makassar: Alauddin Press, Oktober 2013), hlm. 103.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam proses pengumpulan data akan menggunakan metode sampling. Pengumpulan data dengan metode sampel dimaksudkan untuk menghemat biaya, tenaga, dan waktu, karena dengan metode ini penelitian hanya dilakukan terhadap sebagian dari populasi yang ada.

Sampel yang digunakan adalah jenis sampel random, yaitu sampel yang dipilih secara acak dari populasinya. Besar kecil jumlah sampel apabila kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua, sehingga diambil semua dari seluruh populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar maka diambil 10- 15% atau 20-25% atau lebih.<sup>78</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil sampel sebanyak 100 responden dengan tingkat kesalahan 10% dari 772 jamaah majelis taklim Al-Mahabbah. Untuk mengambil sampel dari populasi 772 jamaah dengan rumus Taro Yamane yaitu:<sup>79</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

$n$  : Jumlah Sampel yang diperlukan

$N$  : Jumlah Populasi

---

<sup>78</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta: PT. Remaja Cipta, 2010), hlm. 130.

<sup>79</sup> Andri Rizko Yulianto, "Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Ekonomi*, Volume 20 Nomor 2, Juni 2018, hlm. 241-258. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/448/444>, diakses 22 Mei 2023, pukul 23.30 WIB.

$e^2$ : Tingkat Kesalahan sampel (sampling error) = 10% atau (0,1)

Dari rumus yang telah ditetapkan di atas, maka untuk nilai sampel diperoleh sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2} \quad n = \frac{772}{1 + 772 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{772}{773 (0.01)}$$

$$n = \frac{772}{7,73}$$

$$n = 99,87$$

$$= 100 \text{ Responden.}$$

Dari perhitungan di atas diperoleh jumlah sampel sebanyak 99,87 orang. Kemudian peneliti membulatkan menjadi 100 orang.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

##### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau Angket yakni sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ingin diketahui dari subjek penelitian.<sup>80</sup> Kemudian hasil pengisian kuesioner dari responden (Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah Majelis Taklim AL-Mahabbah Kota Padangsidimpuan) dikumpulkan untuk diukur nilainya dengan skala *Likert*.

##### 2. Wawancara

---

<sup>80</sup> Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2020), hlm. 34.



Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal - hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri.<sup>81</sup>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berbentuk kumpulan atau jumlah signifikan dari bahan tertulis maupun film (berbeda dengan catatan) yang diamati, disimpan, dan dikeluarkan dalam penelitian yang telah direncanakan karena adanya permintaan peneliti untuk keperluan data yang lebih rinci dan mudah diakses.<sup>82</sup>

## E. Uji Instrumen

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa penyebaran angket atau kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan diberikan kepada responden untuk menjawabnya. Instrumen penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yang dalam pengukurannya penelitian ini menggunakan skala *Likert*.

Pengukuran variabel menggunakan skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi yang dijabarkan menjadi indikator variabel untuk menyatakan data valid atau tidak dan dijadikan sebagai titik

---

<sup>81</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: ALFABETA, 2019), hlm. 229.

<sup>82</sup> Albi Anggito Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. I; Sukabumi : CV Jejak, Oktober 2018), hlm. 145.

tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.<sup>83</sup> Skala *Likert* yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban sebagai berikut:<sup>84</sup>

**Tabel 3.1**  
**Instrumen Skala *Likert***

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Agar mendapat hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rencana kisi-kisi instrumen penelitian yang bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel-variabel dalam penelitian. Adapun kisi-kisi instrumen penelitian ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 3.2**  
**Variabel, Indikator, dan Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan dan Peningkatan Jumlah Jamaah**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Soal
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	1. Penampilan fasilitas fisik 2. Peralatan	1,2,3,4,5,6

<sup>83</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, Op..Cit., hlm. 167.

<sup>84</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2019), hlm. 45.

	<p style="text-align: center;"><i>Reliability</i> (Kehandalan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecermatan petugas dalam melayani jamaah</li> <li>2. Pelayanan yang jelas</li> <li>3. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu</li> </ol>	7,8,9,10,11
	<p style="text-align: center;"><i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan dengan cepat</li> <li>2. Kemauan membantu</li> <li>3. Mendengarkan dan mengatasi keluhan jamaah.</li> </ol>	12,13,14
	<p style="text-align: center;"><i>Assurance</i> (Jaminan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan menimbulkan keyakinan</li> </ol>	15,16,17,18

		2. Kepercayaan janji kepada jamaah	
	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Memberikan perhatian kepada jamaah	19,20,21
Peningkatan Jumlah Jamaah (Y)	Menambah derajat	Bertambahnya jumlah jamaah	1-14
	Tingkat	Meningkatnya jamaah yang hadir	
	Kuantitas	Setelah pelayanan bagus jamaah lebih banyak	
	Kualitas	Pelayanan sesuai kebutuhan jamaah	

#### F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan Teknik analisis data kuantitatif. Teknik analisis data ini dilakukan pada data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner atau angket dan dapat digunakan untuk menganalisis data-data yang berbentuk angka dan perhitungan dengan menggunakan metode statistik. Data tersebut harus dikelompokkan

berdasarkan kategori tertentu dengan menggunakan tabel untuk memudahkan dalam menganalisis data yang diperoleh dengan bantuan program SPSS 23.

Sebelum dilakukan uji regresi sederhana, maka dilakukan uji kualitas instrumen penelitian yang digunakan sebagai berikut.

#### 1. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir soal dalam daftar pertanyaan sehingga dapat mendefinisikan suatu variabel yang digunakan.<sup>85</sup> Skala pengukuran dikatakan valid apabila telah mampu mengukur apa yang sudah seharusnya diukur. Tarif signifikan yang digunakan yaitu 0,05 atau 5%. Adapun dasar dalam pengambilan keputusan dengan kriteria pengujian sebagai berikut.

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau nilai signifikan  $<$  0,05 maka dinyatakan valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel atau nilai signifikan  $>$  0,05 maka dinyatakan tidak valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas atau keandalan merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur tingkat kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab butir-butir soal yang ada di dalam kuesioner. Artinya uji ini dapat menunjukkan konsistensi dan stabilitas skala pengukuran. Kriteria uji reliabilitas adalah:<sup>86</sup>

- a. Jika nilai  $\alpha >$  0,60 maka instrumen variabel dikatakan reliabel.

---

<sup>85</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 192.

<sup>86</sup> *Ibid.*, hlm. 193

- b. Jika nilai  $\alpha < 0,60$  maka instrumen variabel dikatakan tidak reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Bertujuan untuk memperoleh informasi terkait apakah data yang didapatkan distribusinya secara normal atau tidak.<sup>87</sup> Uji ini dapat dilihat dari hasil uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dan *Uji p-p plot of Regression Standardized Residual*.

Adapun dasar pengambilan keputusan *One Sample Kolmogorov Smirnov* yaitu:

- 1) Jika  $\text{Sig} > 0,05$  maka data distribusi normal.
- 2) Jika  $\text{Sig} < 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

Dan dasar untuk pengambilan data uji normalitas *Uji p-p plot of Regression Standardized Residual*, yaitu:

- 1) Jika data menyebar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

---

<sup>87</sup> Nuryadi, Tutut Dewi Astuti, dkk., *Dasar-Dasar Penelitian*, (Yogyakarta: SIBUKU MEDDIA, Januari 2017), hlm 79.

- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>88</sup>

Uji ini bertujuan untuk melihat perbedaan variance kriteria nilai signifikansi  $> 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Adapun dasar pengambilan keputusan pada ini yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai *R square* ( $R^2$ ) adalah nilai yang menunjukkan koefisien determinasi yang diubah ke dalam bentuk persen untuk dapat diketahui seberapa sumbangsih variabel X terhadap Y. Adapun kriteria dalam koefisien determinan adalah :

---

<sup>88</sup> *Ibid.*, hlm. 80.

- 1) Jika nilai interval korelasi 0,00 - 0,199 dapat diartikan hubungan variabel sangat rendah.
- 2) Jika nilai interval korelasi 0,20 - 0,399 dapat diartikan hubungan variabel rendah.
- 3) Jika nilai interval korelasi 0,40 - 0,599 dapat diartikan hubungan variabel sedang.
- 4) Jika nilai interval korelasi 0,60 - 0,799 dapat diartikan hubungan variabel kuat.
- 5) Jika nilai interval korelasi 0,80 - 1,00 dapat diartikan hubungan variabel sangat kuat.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji signifikansi Parsial (Uji t)

Uji ini berfungsi untuk melihat pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel X terhadap variabel Y dengan kriteria pengujian.

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

##### b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F berfungsi untuk melihat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y dengan kriteria pengujian sebagai berikut :



- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### 5. Uji Regresi Linier Sederhana

Dalam Penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi sederhana untuk menganalisis data. Istilah regresi linier sederhana digunakan untuk menunjuk analisis regresi yang melibatkan sebuah peubah bebas  $X$  dan sebuah peubah terikat  $Y$ . Dengan rumus persamaan regresi sebagai berikut:<sup>89</sup>

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

$Y$  = variabel dependen atau peningkatan jumlah jamaah di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan.

$a$  = konstanta (Nilai  $Y$  apabila  $X = 0$ )

$b$  = koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen.

$X$  = variabel independen atau kualitas pelayanan di majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan.

---

<sup>89</sup> Furqon, *Statistika Terapan untuk Penelitian*, (Cet; XI, Bandung: ALFABETA, April 2018), hlm. 74.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya Majelis Taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap ibu Hj. Saudani Hasibuan S.Ag, M.M selaku ketua majelis taklim Al-Mahabbah. Awal mula berdirinya majelis taklim Al-Mahabbah dikarenakan dari keluarga, tetangga - tetangga, dan kawan - kawan ingin membuat pengajian agar bisa mengaji, akhirnya dibentuklah pengajian Al-Mahabbah. Awal dibentuknya pengajian Al-Mahabbah lebih dari 10 jamaah dan terus bertambah sampai sekarang hampir kurang lebih dari 700 jamaah yang sebagai anggota dan terdaftar atau terdata di STM. Dan disini juga belum ada pengajian dan terbentuklah majelis taklim Al-Mahabbah.<sup>90</sup>

Harapan jamaah yang lain dan tetangga-tetangga majelis taklim itu Ustadnya berganti-ganti setiap Jumat dan bergiliran sehingga jamaah tidak bosan dan merasa enak dalam mengikuti majelis taklim di Al-Mahabbah. Sampai sekarang majelis taklim Al-Mahabbah berkembang terus, bahkan ada jamaahnya yang jauh dari tempat majelis taklim sampai mengaji di majelis taklim Al-Mahabbah. Berdirinya majelis taklim Al-Mahabbah karena tempat ini adalah peninggalan orang tua, dan ada baiknya dibuat pengajian agar tetap mengalir amal ibadah kepada orang tua.<sup>91</sup>

---

<sup>90</sup> Ibu Saudani Hasibuan, Ketua Majelis Taklim Al-Mahabbah, wawancara (Padangsidempuan, Jumat, 7 Juli 2023, pukul 16.10 WIB).

<sup>91</sup> *Ibid.*

## 2. Visi dan Misi

Berdasarkan dari hasil wawancara terhadap Ibu Saudani Hasibuan selaku ketua majelis taklim Al-Mahabbah dikatakan memang tidak ada visi dan misi yang tertulis. Namun beliau menjelaskan bahwa tujuan dari dibentuknya kegiatan rutin Majelis Al-Mahabbah sampai sekarang ini adalah untuk menguatkan kembali karakter dan nilai - nila keagamaan yang ada di masyarakat. Sehingga akan terbentuk individu yang memiliki religiusitas terhadap agama Islam dan mampu mencontohkannya di dalam kehidupan sehari-hari.

## 3. Profil Majelis Taklim Al-Mahabbah

Setiap perusahaan pasti punya profil masing-masing. Berikut ini uraian dari Majelis Taklim Al-Mahabbah tempat peneliti melakukan penelitian:

Nama : Majelis Taklim Al-Mahabbah  
Ketua : Hj. Saudani Hasibuan S.Pd, MM  
Bendahara : Siti Ramida Hasibuan  
Sekretaris dan : Puja Kesuma, S.Pd  
Ketua Pengurus  
Alamat : Jl. Imam Bonjol No. 251, Padangmatinggi,  
Padangsidimpuan.

No Hp : 0852 6138 0909

Email : [majelistaklimmahabbah@gmail.com](mailto:majelistaklimmahabbah@gmail.com).

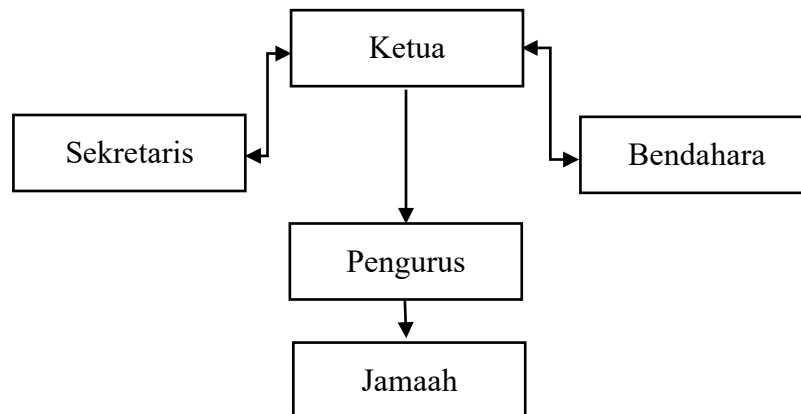
#### 4. Logo Majelis Taklim AL-Mahabbah

**Gambar 4.1**  
**Logo Majelis Taklim AL-Mahabbah**



#### 5. Struktur Organisasi Majelis Taklim Al-Mahabbah

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Majelis Taklim Al-Mahabbah**



### B. Deskripsi Data Penelitian

#### 1. Deskripsi Responden

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 35 Pertanyaan kepada jamaah majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan. Dari hasil analisis mengenai responden diperoleh data ditemukan hal untuk menjadi temuan di lapangan. Objek pada penelitian ini adalah jamaah majelis taklim Al-Mahabbah yang dipilih secara random dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dari 35 pertanyaan kuesioner yang valid,

peneliti menemukan data-data untuk data responden dan selanjutnya peneliti mengelompokkan 2 bagian.

a. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Laki-Laki	10	10%
Perempuan	90	90%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 4 .1 menyatakan bahwa jumlah jamaah majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidimpuan didominasi oleh Perempuan dengan frekuensi 90 dan presentasi 90 %. Sedangkan laki-laki sebanyak 10 dan presentasi 10 % sehingga total pada frekuensi 100 responden dengan presentasi 100%.

b. Data Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**  
**Data Responden Berdasarkan Usia**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentasi (%)</b>
< 25	10	10%
26-30	25	25%
31-40	35	35%
> 40	30%	30%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa pada usia 31-40 mendominasi sebagian besar responden dengan frekuensi 35 atau presentasi 35 %.

## C. Hasil Analisis Data

### 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### a. Hasil Uji Validitas

Uji Validitas merupakan persyaratan paling utama untuk menguji sebuah instrumen penelitian disebutkan layak atau tidak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian. Instrumen penelitian disebut valid apabila mampu mengukur apa yang harus diukur.

Untuk dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan cara membandingkan hasil  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut.

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau nilai signifikan  $< 0,05$  maka kuesioner dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  atau nilai signifikan  $> 0,05$  maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

Taraf signifikansi yang digunakan dapat penelitian sebesar 5% dan derajat kebebasan  $(df) = n - 2$ . Di mana  $n$  adalah jumlah sampel jadi  $df = 100 - 2 = 98$ . Maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,197. Maka untuk hasil uji validitas setiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

### 1) Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

**Tabel 4.3**  
**Hasil Analisis dengan Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

No. Butir Soal	r hitung	r tabel	Sig. (2-tailed)	Taraf signifikan	Keterangan
1	0,445**	0,197	0,000	0,05	Valid
2	0,444**	0,197	0,000	0,05	Valid
3	0,486**	0,197	0,000	0,05	Valid
4	0,457**	0,197	0,000	0,05	Valid
5	0,546**	0,197	0,000	0,05	Valid
6	0,476**	0,197	0,000	0,05	Valid
7	0,729**	0,197	0,000	0,05	Valid
8	0,670**	0,197	0,000	0,05	Valid
9	0,774**	0,197	0,000	0,05	Valid
10	0,802**	0,197	0,000	0,05	Valid
11	0,720**	0,197	0,000	0,05	Valid
12	0,681**	0,197	0,000	0,05	Valid
13	0,599**	0,197	0,000	0,05	Valid
14	0,685**	0,197	0,000	0,05	Valid
15	0,522**	0,197	0,000	0,05	Valid
16	0,413**	0,197	0,000	0,05	Valid
17	0,621**	0,197	0,000	0,05	Valid
18	0,520**	0,197	0,000	0,05	Valid

19	0,687**	0,197	0,000	0,05	Valid
20	0,520**	0,197	0,000	0,05	Valid
21	0,609**	0,197	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, untuk  $r_{\text{hitung}}$  dan  $\text{Sig. (2-Tailed)}$  setiap butir soal diperoleh dari hasil pengelolaan data dengan menggunakan aplikasi SPSS. Dimana hasil untuk semua butir soal diperoleh  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  dan  $\text{Sig. (2-Tailed)} < \text{taraf signifikansi}$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa butir soal pada variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah **Valid**.

## 2) Hasil Uji Validitas Variabel Peningkatan Jumlah Jamaah (Y)

**Tabel 4.4**

### Hasil Analisis dengan Uji Validitas Variabel Peningkatan Jumlah Jamaah (Y)

No. Butir Soal	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	$\text{Sig. (2-tailed)}$	Taraf signifikan	Keterangan
1	0,512**	0,197	0,000	0,05	Valid
2	0,422**	0,197	0,000	0,05	Valid
3	0,530**	0,197	0,000	0,05	Valid
4	0,593**	0,197	0,000	0,05	Valid
5	0,520**	0,197	0,000	0,05	Valid
6	0,323**	0,197	0,000	0,05	Valid
7	0,374**	0,197	0,000	0,05	Valid
8	0,406**	0,197	0,000	0,05	Valid



9	0,573**	0,197	0,000	0,05	Valid
10	0,417**	0,197	0,000	0,05	Valid
11	0,631**	0,197	0,000	0,05	Valid
12	0,209*	0,197	0,037	0,05	Valid
13	0,598**	0,197	0,000	0,05	Valid
14	0,613**	0,197	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, untuk  $r_{hitung}$  dan *Sig. (2- Tailed)* setiap butir soal diperoleh hasil pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS. Dimana hasil untuk semua butir soal diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan *Sig (2-tailed)*  $<$  taraf signifikansi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir soal pada variabel peningkatan jumlah jamaah (Y) adalah **valid**.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau Keandalan merupakan uji yang digunakan untuk mengukur tingkat kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab butir-butir soal yang ada di dalam kuesioner. (V. Wiratna Sujarweni, 2015)

Dimana nilai alpha dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai alpha  $>$  0,6 maka instrumen variabel dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai alpha  $<$  0,6 maka instrumen variabel dikatakan tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Analisis dengan Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Kepercayaan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,904	0,6	Reliabel
Peningkatan Jumlah Jamaah (Y)	0,719	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan hasil analisis dari tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa:

- a. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel Kualitas Pelayanan (X)  $0,904 > 0,60$  maka variabel tersebut reliabel.
- b. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel Peningkatan Jumlah Jamaah (Y)  $0,719 > 0,60$  maka variabel tersebut reliabel.

## 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

### a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen terikat dan independen bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

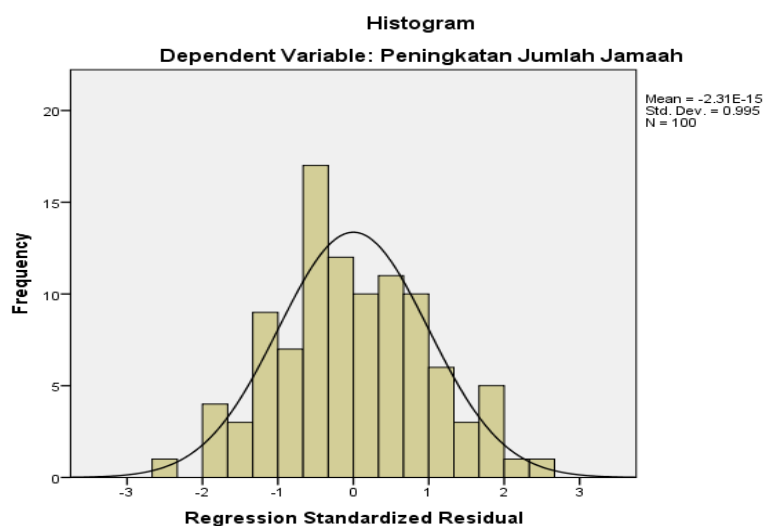
Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *One – Sample kolmogorof-smirnov* pada program SPSS Versi 23 dengan kriteria signifikansi  $> 0,05$  data dinyatakan

berdistribusi normal dan  $< 0,05$  data dinyatakan tidak berdistribusi normal. Dan Uji *P- Plot of Regression Standardized Residual*.

Dasar untuk pengambilan data uji normalitas yaitu:

- 1) Jika data menyebar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

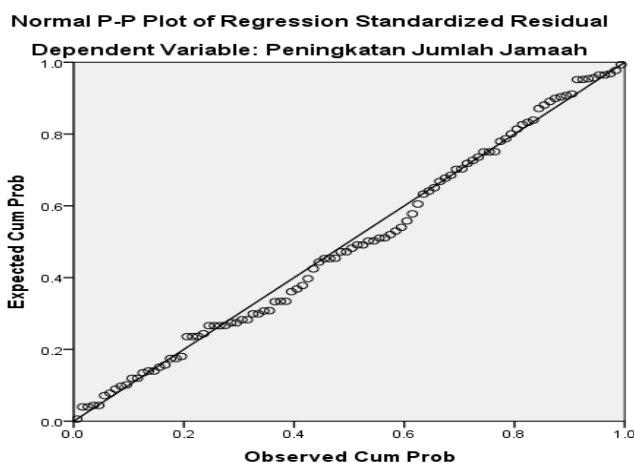
**Gambar 4.3**  
**Uji Normalitas Histogram Peningkatan Jumlah Jamaah**



Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan Gambar 4.3 hasil pengujian normalitas data Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah diketahui bahwa data telah berdistribusi secara Normal, dimana gambar histogram memiliki garis membentuk lonceng dan memiliki kecembungan seimbang di tengah.

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Normalitas *P-Plots Of Regression Standardized Residual***



Sumber: data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan Gambar 4.4 dari hasil uji *p-plot Regression* tersebut dapat dilihat bahwa model regresi bersifat normal dengan data mengikuti garis diagonal dan menyebar di sekitar titik garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, dan layak untuk digunakan.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Analisis dengan Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.43204775
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.043
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Dari tabel 4.6 di atas dapat diperoleh hasil untuk signifikansi data yang dapat dilihat pada kolom *asympt.sig. (2-tailed)* sebesar 0,200<sup>c,d</sup> artinya lebih besar dari 0,05 sehingga data berdistribusi **normal**.

#### b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam bentuk regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Bentuk atau model regresi disebut baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji ini dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser* dengan cara meregresikan antar variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji ini yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas.

Untuk hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Analisis dengan Uji Heteroskedastisitas Model *Glejser***

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.698	1.627		.429	.669
Kualitas Pelayanan (X)	.014	.018	.078	.774	.441

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel 4.7 di atas diperoleh hasil, nilai signifikansi *Sig.* Variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar  $0,441 > 0,05$  artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

### c. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari seluruh variabel independen dalam menerangkan variabel dependen untuk nilai koefisien determinasi mendekati satu. Adapun hasil determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada *Adjusted R Square*.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Analisis dengan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690 <sup>a</sup>	.476	.470	2.444

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Jamaah

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel 4.8 di atas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,470 yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) 47,0% mampu mempengaruhi atau menjelaskan variabel peningkatan jumlah jamaah (Y), sementara sisanya 53,0% lagi dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Ia menunjukkan hubungan variabel sedang karena berada pada interval korelasi 0,40 – 0,599 yaitu 0,470.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t atau uji parsial dilakukan untuk menguji seberapa besar pengaruh satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Berikut hasil analisis uji t (parsial) dapat dilihat pada tabel di bawah:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Analisis dengan Uji t (Parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	32.963	2.760		11.942	.000
Kualitas Pelayanan (X)	.294	.031	.690	9.427	.000

a. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Jamaah

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Untuk Mencari nilai  $t_{tabel}$  dapat dilakukan  $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 98) = 1,984$  jadi berdasarkan tabel hasil analisis di atas diperoleh nilai sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

Variabel X	Variabel Y	t Hitung	t Tabel	Nilai Signifikan	Taraf Signifikan	Keterangan

Kualitas Pelayanan (X)	Peningkatan					
	Jumlah	9,427	1,984	0,000	0,05	Berpengaruh
	Jamaah (Y)					

Dari tabel 4.10 di atas dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $9,427 > 1,984$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dan variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah (Y).

#### b. Hasil Uji f ( Simultan )

Uji f atau Simultan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel X terhadap Variabel Y secara Bersama-sama atau simultan. Maka untuk dasar mengambil keputusan pada uji f yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau nilai  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

Berikut Hasil uji f atau simultan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji f ( Simultan )**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	530.989	1	530.989	88.865	.000 <sup>b</sup>
Residual	585.571	98	5.975		
Total	1116.560	99			

a. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Jamaah



b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan  
Sumber diolah dengan SPSS 23

Untuk mencari nilai  $f_{\text{tabel}}$  dapat dilakukan dengan cara :  $f_{\text{tabel}} = f(k; n-k) = f(1; 99) = 3,940$ .

Jadi berdasarkan tabel 4.11 di atas diperoleh hasil bahwa  $f_{\text{hitung}}$  sebesar  $88,865 > f_{\text{tabel}}$  sebesar  $3,940$  dan untuk nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \text{taraf signifikansi}$  sebesar  $0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk variabel X yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh simultan terhadap variabel Y yaitu Peningkatan Jumlah Jamaah.

#### 4. Uji Regresi Linier Sederhana

Metode regresi linier sederhana ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan peningkatan jumlah jamaah. Hasil uji regresi linier sederhana berdasarkan tabel berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Persamaan Regresi Linier Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	32.963	2.760		11.942	.000
Kualitas Pelayanan (X)	.294	.031	.690	9.427	.000

b. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Jamaah

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23

Pada data ini, dikemukakan nilai koefisien dari persamaan regresi, dalam kasus ini, persamaan regresi sederhana yang dilakukan adalah :

$$Y = a + bX$$

Dimana:

$Y$  = Peningkatan Jumlah Jamaah

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien regresi

$X$  = Kualitas Pelayanan

Dari data didapatkan model persamaan regresi :

$$Y = 32,963 + 0,294 X$$

Koefisien-Koefisien persamaan regresi linier sederhana di atas dapat diartikan koefisien regresi untuk konstanta sebesar 32,963 menunjukkan bahwa nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 32,963. Variabel Peningkatan Jumlah Jamaah 0,294 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai variabel Kualitas Pelayanan, maka nilai Peningkatan Jumlah Jamaah bertambah sebesar 0,294.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini telah melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah di Majelis Taklim Al-Mahabbah. Kelurahan Padangmatinggi, Kota Padangsidempuan yang sudah melakukan penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh jamaah majelis taklim Al-Mahabbah. Setelah mendapatkan data-data dari jamaah peneliti mengelola data tersebut menggunakan SPSS 23. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah di majelis taklim Al-Mahabbah. Berdasarkan hasil analisis penelitian dan penyebaran kuesioner ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kualitas Pelayanan di Majelis Taklim AL-Mahabbah

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dari jamaah, kualitas pelayanan yang diberikan pada majelis taklim Al-Mahabbah baik, dan bagus. Kualitas pelayanan di majelis taklim Al-Mahabbah dilihat dari lima aspek, pertama *Tangible* mencakup beberapa hal yaitu: penampilan fisik pengurus, fasilitas, peralatan, dan sarana pada majelis taklim Al-Mahabbah, yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan kepada seluruh jamaah di majelis taklim Al-Mahabbah. Aspek *Tangible* ditentukan oleh beberapa indikator yaitu penampilan pengurus saat melakukan pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan dalam melakukan pelayanan, kedisiplinan pengurus dan penggunaan alat bantu dalam melakukan pelayanan kepada jamaah. Kualitas pelayanan di Majelis Taklim Al-Mahabbah dari aspek *Tangible* berdasarkan data dari indikator-indikator tersebut dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam aspek *Tangible* ini hampir semuanya baik. Hal yang baik dalam aspek ini antara lain kerapian pengurus, kedisiplinan pengurus, kemudahan proses pelayanan, penggunaan alat bantu seperti *sound system*, meja, bangku karpet, kipas angin, dan tempat yang nyaman yang diberikan pelayanan kepada jamaah.

Kedua aspek *Reability*, merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, kemampuan, dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang dilakukan oleh Majelis Taklim Al-Mahabbah. Aspek *Reability* ditentukan oleh indikator

kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu keahlian menggunakan alat bantu. Pada aspek ini dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di majelis taklim Al-Mahabbah adalah baik. Karena indikator yang ada pada *reability* terpenuhi dengan sangat baik, diantaranya kesiapan pengurus dalam melayani jamaah, seperti mencatat data administrasi, kemampuan pengurus dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di majelis taklim Al-Mahabbah, ketua dan pengurus juga harus menguasai teknologi.

Ketiga aspek *Responsiveness* merupakan kesediaan dan kesadaran untuk memberikan pelayanan dalam upaya melayani jamaah dan menyelesaikan keluhan yang dialami jamaah. Aspek *Responsiveness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator dalam merespon setiap jamaah dengan cepat, cermat, dan akurat. Ketua dan pengurus majelis taklim Al-Mahabbah memberikan sapaan pada setiap jamaah merupakan hal yang baik dalam sistem pelayanan. Sapaan tersebut membuat jamaah merasa lebih dihargai oleh ketua dan pengurus. Sebelum pengajian dimulai, pengurus sudah menyediakan makanan seperti bubur, mie, kue, dan berserta minuman. Jamaah boleh mengambilnya secara gratis. Dan ustad penceramahya setiap jumat berganti-ganti tidak berfokus pada satu ustad. Ketua majelis taklim juga, siap tanggap jika terjadi kemalangan terhadap jamaah, dengan menginformasikannya melalui group Whatsapp majelis taklim Al-Mahabbah. Dan juga pada aspek *Responsiveness* ini pelayanan sesuai dengan harapan jamaah dan meningkat dari waktu ke waktu. Hasil

yang baik pada aspek ini ditunjukkan dengan sikap ketua dan pengurus yang sigap dalam melayani jamaah.

Kempat aspek *Assurance* merupakan kemampuan ketua dan pengurus dalam memberikan jaminan dari segi ketepatan waktu, yang di mana pengurus sudah mempersiapkan segala pelayanan sebelum waktu pengajian dimulai, berupa iuran serikat tolong menolong (STM) sebagai tanda keanggotaan jamaah untuk mendapat pelayanan yang menimbulkan kepercayaan dan keyakinan jamaah terhadap majelis taklim karena sudah dianggap sebagai keluarga. Selain itu, ketua dan pengurus dengan jamaah terlihat memiliki rasa peduli yang cukup baik. Terlihat ketika salah satu jamaah mengalami kemalangan, ketua dan pengurus langsung menginformasikan kepada seluruh jamaah untuk pergi takziah bersama, serta pemberian STM kepada anggota jamaah yang sedang berduka.

Kelima aspek *Emphaty* yaitu perhatian yang diberikan kepada jamaah dan berusaha memahami masalah jamaah dengan memberikan perhatian pribadi kepada jamaah. Kesediaan ketua dan pengurus majelis taklim Al-Mahabbah dengan sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif dan sangat menghargai jamaah. Aspek *Emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator sikap ramah, sopan, santun dan tidak membeda-bedakan jamaah. sikap ramah ketua berupa menyampaikan dengan rasa jujur, ketua juga sopan dalam berkomunikasi dengan jamaah, santun dalam berpakaian yang di mana majelis taklim Al-Mahabbah mempunyai jilbab persatuan dan berwarna hijau dan ketua dan pengurus tidak membeda-bedakan jamaahnya.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah

Kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan jamaah. Kualitas pelayanan pada majelis taklim Al-Mahabbah akan menentukan seseorang merasa puas atau tidak. Dan tetap ikut dalam melaksanakan kegiatan pengajian. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidimpuan. Penelitian ini telah diukur dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah jamaah. Karena kualitas pelayanan yang diberikan majelis taklim Al-Mahabbah sudah memenuhi harapan yang diinginkan dari para jamaah, sehingga mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh jamaah. Dari merasa puas inilah jamaah terus bertambah dan meningkat karena jamaah merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan, jamaah juga tetap giat dalam mengikuti pengajian.

## 3. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Majelis Taklim Al-Mahabbah

Dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan kepada jamaah, peneliti menyimpulkan, faktor pendukungnya yaitu kualitas pelayanan perlengkapan dan fasilitas yang diberikan sudah tersedia cukup baik dengan memiliki ruangan yang dapat menampung kapasitas jamaah lebih dari 500 jamaah dan didukung dengan alat bantu seperti meja, bangku, tikar, kipas

angin dan *sound system* yang dapat menjangkau seluruh jamaah. Kredibilitas kepada jamaah berupa iuran Serikat Tolong Menolong (STM) sebagai bukti keanggotaan jamaah untuk mendapat pelayanan yang dapatkan kepercayaan dan keyakinan jamaah terhadap majelis taklim Al-Mahabbah karena sudah dianggap sebagai keluarga. Ketua tidak membedakan jamaah yang lain.

Faktor penghambatnya adalah kebisingan mobil dan sepeda motor karena lokasinya berada di pinggir jalan raya. Sehingga ketika mendengarkan ceramah ustad terkadang tidak terdengar karena suara bising kendaraan dan kurangnya tempat parkir di halaman pertemuan majelis taklim Al-Mahabbah yang sempit.

#### **E. Keterbatasan Peneliti**

1. Dalam penelitian ini data yang dihasilkan hanya dari instrumen kuesioner atau angket yang didasarkan pada persepsi jawaban responden, sehingga kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrumen angket secara tertulis.
2. Adanya kesulitan dalam menjawab butiran soal bagi usia lanjut dikarenakan tidak bisa menjawabnya lebih cepat dan perlu bantuan dari anak ataupun para jamaah lainnya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah Majelis Taklim Al-Mahabbah di Kota Padangsidimpuan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di majelis taklim Al-Mahabbah dilihat dari lima aspek, pertama aspek *Tangible* ini, antara lain kerapian pengurus, kedisiplinan pengurus, *soundsystem*, meja, bangku, yang diberikan kepada jamaah. Kedua aspek *Reability*, diantaranya kemampuan pengurus dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan, ketiga aspek *Responsiveness*, memberikan sapaan pada setiap jamaah, keempat aspek *Assurance*, adanya iuran Serikat Tolong Menolong (STM), aspek kelima *Emphaty*, menyampaikan informasi dengan jujur, sopan dan santun.
2. Peneliti telah mengukur dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah jamaah. Karena kualitas pelayanan yang diberikan majelis taklim Al-Mahabbah sudah memenuhi harapan yang diinginkan dari para jamaah.
3. Faktor pendukung, Majelis Taklim Al-Mahabbah jamaahnya lebih dari 700 jamaah ini memiliki pelayanan, perlengkapan, dan fasilitas yang baik. Faktor penghambat, adanya kebisingan mobil dan kurangnya tempat parkir di halaman pertemuan yang sempit, sehingga menghambat ceramah sang ustad.



## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil penelitian di atas saran – saran yang dapat diberikan penulis dalam skripsi ini adalah :

1. Diharapkan kepada majelis taklim Al-Mahabbah agar dapat mempertahankan sifat kekeluargaan antara pimpinan dengan staf atau pengurus, anggota, maupun sesama jamaah di dalam majelis taklim Al-Mahabbah, sehingga terciptanya sistem koordinasi yang lebih baik lagi.
2. Pihak majelis taklim Al-Mahabbah harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada jamaah serta meningkatkan jumlah jamaah.
3. Pihak majelis taklim Al-Mahabbah sebaiknya lebih dapat memberikan dan memperhatikan pengawasan pada jamaah. Karena dengan pengawasan yang baik dan menepati janji nantinya akan ada nilai tambah pada pelayanan majelis taklim Al-Mahabbah tersebut dan peningkatan yang lebih pada jamaah dan serta jamaah merasa puas apa yang telah diberikan oleh pihak majelis taklim Al-Mahabbah.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmad Nur, Etika Jama'ah, Solo : Media Insani Press, April 2005.
- Arikunto Suharsimi, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta : Rineka Cipta, 2016.
- Bungin Burhan, Metode Penelitian Kuantitatif, Depok : Prenada Media Group, 2018.
- Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta : Gava Media, 2018.
- Jawas bin Abdul Qodir Yazid, Syarah 'Aqidah Ahlus Sunnah wal Jama'ah, Jakarta : Pustaka Imam asy-Syafi'i, Juni 2006.
- Kustini, Peningkatan Peran Serta Masyarakat dalam Pendalaman Ajaran Agama Melalui Majelis Taklim, Jakarta : Kehidupan Keagamaan, 2007.
- MK Muhsin, Manajemen Majelis Taklim Petunjuk Praktis Pengelolaan dan Pembentukannya, Jakarta : Pustaka Intermasa, 2009.
- Mursyidah, Lailul, & Ilmi Usrotin Choiriyah, Manajemen Pelayanan Publik, Sidoarjo : UMSIDA Press, September 2020.
- Nuraeni Ani Heni, Pengembangan Manajemen Majelis Taklim di DKI Jakarta, Ciputat : Gaung Persada, 2020.
- Noor Juliansyah, Metode penelitian, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, Januari 2017.
- Prinyanto Duwi, Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran, Yogyakarta : Gava Media, 2010.
- R.I Agama Kementerian, Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya, Garut : Al-Jumanatul Ali, Maret 2017.
- Rahmadana Fitri Muhammad, dkk., Pelayanan Publik, Medan: Yayasan Kita Menulis, Oktober 2020.
- Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Bandung : Alfabeta, 2018.
- Sugiyono, Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung : Alfabeta, 2013.
- Setiawan Anggito Johan Albi, Metodologi Penelitian Kualitatif, Sukabumi : CV Jejak, Oktober 2018.
- Sujarweni Wiratna, SPSS Untuk Penelitian, Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015.
- Tajiri Hajir, Etika dan Estetika Dakwah, Bandung : Simbiosis Rekat Media, September 2015.
- Unaradja Do Dominikus, Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta : Universitas Katolik Atma Jaya, 2018.

## JURNAL

Alfajar Fachrul, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Makassar Jeans House Kota Palu”, *Jurnal Literasi Publik Administrasi dan Manajemen*, Volume 1, No. 1, 2021.

Erlianti Dila, “Kualitas Pelayanan Publik”, *Jurnal Japabis*, Volume 1, No. 1, Februari 2019.

Ekawati Santi, dkk., “Manajemen Pelayanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Toko Alfa Barokah Kecamatan Gayam Kabupaten Sumenep”, *Jurnal Al-Idarah*, Volume 2, No. 2, Agustus 2021.

Fikri Sirhan, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 3, No. 1, Januari 2016.

Fahriansyah, “Filosofi Dakwah Jama 'ah”, *Jurnal Alhadrah*, Volume 15, No. 29, Januari-Juni 2016.

Hasibuan Marisca Ririn, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Vanilla Panyabungan”, *Jurnal IPTS*, Volume 4, No. 3, Agustus 2021.

Handayani Ricka, “Implementasi Manajemen Pelayanan Dalam Pengelolaan Dana ZIS Pada program LAZISNU”, *TADBIR Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume 3, No. 2, Desember 2021.

Kurniawan Danang, “Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah”, *Jurnal of Sharia Economic Law*, Volume 3, No. 1, Maret 2020.

Kamaluddin, “Efektivitas Majelis Taklim Yasinan dalam Peningkatan Keagamaan Kaum Ibu Di Kota Padangsidempuan”, *Jurnal TADBIR*, Volume. 1, No. 2, Desember 2019, hlm. 171-189.

Khodijah Nyayu, “Majelis Taklim Asy-Syifa Potret Majelis Taklim Dalam Komunitas Muslim Muallaf di Bali” *Jurnal RI'AYAH*, Volume 03, No. 02, Juli-Desember 2018.

Muliati Trisya, “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Pada Restaurant Dr. Nia Baker Seafood Steak House di Kota Dumai”, *Jurnal Al-Hisbah*, Volume 2, No. 2, September 2021.

- Moh. Anam Syafi'il, "Sistem Pembelajaran Majelis Taklim Padhang Mbulan dalam Mewujudkan Learning Society (Studi Majelis Ilmu Maiyah Padhang Mbulan Jombang)", *Jurnal Dirasah*, Volume 2, No. 1, Februari 2019.
- Muh. Rifa'i Khoirul, "Pengelolaan Majelis Taklim dan Pengajian Umum", *Jurnal ibriez*, Volume 4, No. 1, Juni 2019.
- Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", *Jurnal EkBis*, Volume 2, No. 2, 2018.
- Nuriyanto Elok, "Peningkatan Hasil Belajar Siswa Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Two Stay Stray (TSTS) Pada Siswa SMP", *Jurnal Suluh Edukasi*, Volume 01, No. 1, Maret 2020.
- Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah", *Jurnal Nalar Fiqh*, Volume 10, No. 2, Desember 2014.
- Rahmatullah Muhammad, Hilmi Mizani, dkk., "Manajemen Majelis Taklim (Kepuasan Jamaah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sarana di Majelis Taklim Bani Ismail, Majelis Taklim Babussalam, dan Majelis Taklim Muzakarati Ummah)", *Jurnal Antasari*, Volume 1, No. 1, Desember 2018.
- Syarah Siti, "Strategi Dakwah Majelis Taklim Mushola Al-Falah Haurgeulis Dalam Meningkatkan Jamaah", *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial*, Volume 3, No. 1, Maret 2023.
- Setiawan Ajis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Volume 9, No. 2, Desember 2019.
- Sartika, dkk., "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cahaya di Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya", *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, Volume 11, No. 2, Desember 2019.
- Sunardi, "Kualitas Pelayanan Dalam Islam dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia", *Jurnal Islaminomic*, Volume 4, No. 3, 2013.
- Zuhri, "Majelis Ta'lim Sebagai Model Pendidikan Non-Formal Islam", *Jurnal AL-USWAH*, Volume 2, No. 1, Juni 2019.

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Diajukan Kepada Ketua Majelis Taklim Al-Mahabbah**

1. Bagaimana Sejarah berdirinya majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan?
2. Apa visi dan misi majelis taklim Al-Mahabbah ?
3. Bagaimana struktur pengorganisasian majelis taklim Al-Mahabbah?
4. Apa tujuan dibentuknya majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan?
5. Berapa jumlah keseluruhan jamaah majelis taklim Al-Mahabbah?

### **B. Diajukan Kepada Pengurus Majelis Taklim Al-Mahabbah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah majelis taklim Al-Mahabbah?
2. Apa yang membuat jamaah terus meningkat?
3. Bagaimana pelaksanaan majelis taklim Al-Mahabbah ?
4. Apa saja bentuk dukungan dari jamaah majelis taklim Al-Mahabbah?
5. Apa saja kegiatan di majelis taklim Al-Mahabbah ?

### **C. Diajukan Kepada Jamaah Majelis Taklim Al-Mahabbah?**

1. Bagaimana kualitas pelayanan di majelis taklim Al-Mahabbah ?
2. Apa yang membuat ibu tertarik untuk mengikuti pengajian majelis taklim Al-Mahabbah?
3. Bagaimana sikap ketua kepada jamaah?
4. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan majelis taklim Al-Mahabbah?
5. Bagaimana kepengurusan di majelis taklim Al-Mahabbah?

## ANGKET KUALITAS PELAYANAN

NO	KETERANGAN	SS	S	KS	TS	STS
<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>						
1	Majelis Taklim Al-Mahabbah mempunyai lokasi yang strategis					
2	Majelis Taklim Al-Mahabbah <i>sound system</i> yang dapat menjangkau jamaah					
3	Majelis Taklim Al-Mahabbah mempunyai ruang bersih dan nyaman					
4	Penampilan pengurus bersih dan sopan					
5	Majelis Taklim Al-Mahabbah mempunyai tempat untuk pengajian, layak, nyaman serta dapat menampung jumlah jamaah yang ada					
6	Fasilitas yang disediakan Majelis Taklim Al-Mahabbah seperti kursi, meja, tikar, dan kontak infak sudah memadai					
<b>Reliability (Kehandalan)</b>						
7	Majelis Taklim Al-Mahabbah memiliki prosedur pendaftaran yang mudah					
8	Ketua dan pengurus Majelis Taklim Al-Mahabbah selalu melayani jamaah dengan sopan					
9	Ketua dan pengurus Majelis Taklim Al-Mahabbah selalu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu					
10	Peralatan di Majelis Taklim Al-Mahabbah tidak sering mengalami kerusakan					
11	Petugas Majelis Taklim Al-Mahabbah selalu teliti mencatat data administrasi					
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
12	Majelis Taklim Al-Mahabbah selalu melayani jamaah dengan cepat, cermat, tepat					
13	Ketua dan pengurus mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh jamaah					
14	Ketua dan pengurus selalu mendengarkan keluhan jamaah					
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
15	Ketua Majelis Taklim Al-Mahabbah mampu menjelaskan informasi kepada jamaah dengan detail dan jelas					

16	Ketua Majelis Taklim Al-Mahabbah tidak memberikan jaminan biaya iuran					
17	Majelis Taklim Al-Mahabbah selalu memberikan STM (Serikat Tolong Menolong)					
18	Fasilitas yang diberikan oleh Majelis Taklim Al-Mahabbah kualitas yang baik					
<b><i>Empati ( Emphaty)</i></b>						
19	Ketua dan pengurus tidak membedakan - bedakan antara jamaah					
20	Ketua dan pengurus selalu memberikan perhatian penuh terhadap setiap jamaah					
21	Komunikasi yang dilakukan ketua dan pengurus memberikan anda rasa nyaman					

### ANGKET PENINGKATAN JUMLAH JAMAAH

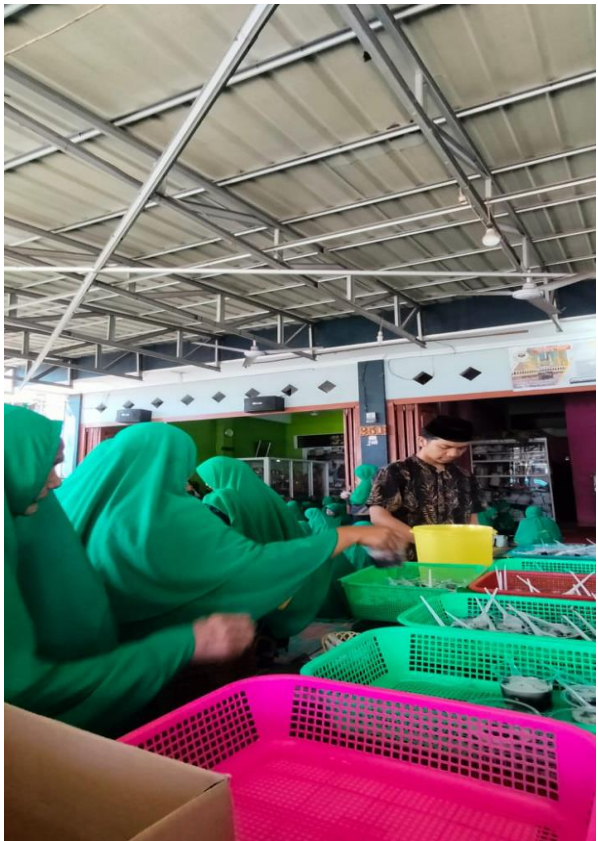
NO	KETERANGAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Ketua selalu mengundang ustad yang berbeda-beda untuk meningkatkan pemahaman jamaah Majelis Taklim Al-Mahabbah					
2	Ketua selalu memberikan infaq kepada fakir miskin, dan mengundang anak yatim/piatu.					
3	Pengurus sopan terhadap jamaah yang membutuhkan pelayanan					
4	Ketua memberikan sikap jujur kepada jamaah					
5	Majelis Taklim Al-Mahabbah mampu melayani secara benar sejak awal sampai akhir					
6	Majelis Taklim tidak memberikan sambutan yang baik ketika datang					
7	Ketua tidak memberikan kepercayaan kepada jamaah					
8	Pengurus Majelis Taklim Al-Mahabbah selalu memberikan layanan makanan sebelum pengajian					
9	Ketua dan pengurus Majelis Taklim Al-Mahabbah memberikan keamanan dan kenyamanan jamaah terjamin					

10	Hubungan antara jamaah dengan pengurus Majelis Taklim Al-Mahabbah erat layaknya keluarga					
11	Majelis Taklim Al-Mahabbah dapat memenuhi harapan jamaah					
12	Ketua Majelis Taklim Al-Mahabbah menjanjikan perjalan study tour Islami tiap tahun					
13	Ketua Majelis Taklim menerima keluhan jamaah tentang pelayanan yang tersedia					
14	Ketua dan Pengurus selalu mengadakan tahun baru Islam, Israj Mikraj, dan penyambutan bulan suci Ramadan					

Keterangan :    SS    : Sangat Setuju  
                           S     : Setuju  
                           KS    : Kurang Setuju  
                           TS    : Tidak Setuju  
                           STS   : Sangat Tidak Setuju



LAMPIRAN DOKUMENTASI









**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY**  
**PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733  
Telepon (0636) 22080 Faxmile (0634) 24022

Nomor : 33 /Un.28/F.8a/PP.00.9/01/2023

12 Januari 2023

Lamp. : -

Hal : **Pengesahan Judul dan Pembimbing Skripsi**

Kepada :

Yth. 1. Drs. Kamaluddin, M. Ag  
2. Ricka Handayani, M. M

Bidang

Pembimbing I

Pembimbing II

di

Tempat

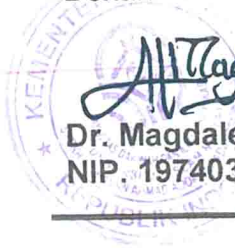
Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan Hasil Sidang Keputusan Tim Pengkajian Judul Skripsi, telah ditetapkan Judul Skripsi Mahasiswa/i tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Ahmad Fauzan Shidiq Nasution  
NIM : 1930400001  
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah Di Majelis Taklim Al-Mahabbah Padangsidimpuan"**

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi **Pembimbing-I** dan **Pembimbing-II** penelitian penulisan Skripsi Mahasiswa/i dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Dekan



Dr. Magdalena, M. Ag  
NIP. 197403192000032001

Kaprodi MD

Fithri Choirunnisa Stregar, M. Psi  
NIP. 198101262015032003

**Pernyataan Kesediaan Sebagai Pembimbing**

Bersedia/TidakBersedia  
Pembimbing I

Drs. Kamaluddin, M. Ag  
NIP. 196511021991031001

Bersedia/TidakBersedia  
Pembimbing II

Ricka Handayani, M. M  
NIP. 199103132019032022



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kola Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximlll (0634) 24022 Website: uinsyahada. ac. id

Nomor : 361 /Un.28/F.4C/PP.00.9/06/2023

27 Juni 2023

Sifat : Penting

Lamp. : -

Hal : **Mohon Bantuan Informasi  
Penyelesaian Skripsi**

Yth. **Kepada Kepala Majelis Taklim Al-Mahabbah Padangsidempuan**

Di  
Tempat

Dengan hormat, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menerangkan bahwa :

Nama : Ahmad Fauzan Shidiq Nasution  
NIM : 1930400001  
Fakultas/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ MD  
Alamat : Jalan Imam Bonjol No. 251 Padangmatinggi

adalah benar Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan skripsi dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH JAMAAH DI MAJELIS TAKLIM AL-MAHABBAH PADANGSIDIMPUAN** ”

Sehubungan dengan itu, kami bermohon kepada Kepala Majelis Taklim Al- Mahabbah Padangsidempuan untuk dapat memberikan izin pengambilan data dan informasi sesuai dengan maksud judul tersebut .

Demikian disampaikan atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.



Dr. Magdalena, N.Ag.  
NIP 197403192000032001



**YAYASAN DISAFA**  
**MAJELIS TA'LIM "AL-MAHABBAH"**  
**KOTA PADANGSIDIMPUAN**

**Jl. Imam Bonjol No. 251 Kel Padangmatinggi Kec. Padangsidempuan Selatan**

**HP : 081361077454 / 0852 6138 0909**

**SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN**

**Nomor : 021 / MT.AL-M / VIII / 2023**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Hj. SAUDANI HASIBUAN, S.Pd, MM  
Jabatan : Ketua  
Alamat : Jl. Imam Bonjol Komplek Puskesmas Padangmatinggi  
Kel.Aek Tampang Kec. Padangsidempuan Selatan  
Kota Padang Sidempuan

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas dibawah ini :

Nama : AHMAD FAUZAN SHIDIQ NASUTION  
NIM : 1930400001  
Program Studi : Manajemen Dakwah

Telah selesai melaksanakan penelitian di Majelis Ta'Lim Al - Mahabbah Kota Padangsidempuan, terhiting mulai 1 Juli s/d 1 Agustus 2023 untuk memperoleh data dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah di Majelis Taklim Al Mahabbah Kota Padangsidempuan ".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Padangsidempuan, 1 Agustus 2023  
Ketua Majelis Ta'Lim Al - Mahabbah  
Kota Padangsidempuan



**Hj. SAUDANI HASIBUAN, S.Pd, MM**