

ABSTRAK

Wulan Alfi Maghfiroh, 1214030132. Pengaruh Kualitas Layanan Dakwah terhadap Minat Jemaah untuk Hadir di Majelis Az Zahir.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh peran strategis majelis taklim dalam menyebarkan dakwah Islam dan membentuk perubahan positif di masyarakat. Salah satu majelis taklim yang berkembang pesat adalah Majelis Az Zahir, yang dikenal melalui safari maulidnya yang memadukan seni shalawat dan ceramah, sehingga mampu menarik ribuan jemaah dari berbagai kalangan. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dakwah yang baik dapat menjadi faktor penentu tingginya minat jemaah untuk hadir. Namun, kajian ilmiah yang membahas secara kuantitatif hubungan antara kualitas layanan dakwah dan minat jemaah keduanya masih terbatas.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui kualitas layanan dakwah Majelis Az Zahir; (2) mengetahui minat jemaah untuk hadir di Majelis Az Zahir; (3) menganalisis pengaruh kualitas layanan dakwah terhadap minat jemaah untuk hadir di Majelis Az Zahir. Metode penelitian yang digunakan adalah eksplanasi survei dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan angket dan studi kepustakaan.

Penelitian ini mengacu pada teori *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang mencakup lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linear sederhana, koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji t dengan bantuan SPSS versi 25. Penarikan sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* dengan sampel 96 berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Chochran karena jumlah populasi tidak diketahui.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Layanan Dakwah (X) berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai rata-rata 4,25. (2) Minat Jemaah (Y) berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai rata-rata 4,35. (3) dari uji korelasi nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dan uji t menghasilkan $t_{hitung} 9,445 > t_{tabel} 1,985$. Artinya, H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas layanan dakwah terhadap minat jemaah untuk hadir di Majelis Az Zahir. Hal ini dibuktikan juga dengan uji koefisien determinasi dengan diperoleh nilai $R Square$ sebesar 0,487 atau 48,7% sedangkan sisanya 51,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kesimpulan dari penelitian adalah bahwa kualitas layanan dakwah Majelis Az Zahir berada dalam kategori sangat baik dan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat jemaah untuk hadir. Hal ini sejalan dengan teori *service quality* yang megaskan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berperan penting dalam meningkatkan minat jemaah untuk mengikuti kegiatan majelis.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Dakwah, Minat Jemaah, Majelis Az Zahir.

ABSTRACT

Wulan Alfi Maghfiroh, 1214030132. The Influence of Da'wah Service Quality on Congregants' Interest in Attending Majelis Az Zahir.

This research is motivated by the strategic role of majelis taklim in spreading Islamic da'wah and fostering positive change in society. One of the rapidly growing majelis taklim is Majelis Az Zahir, renowned for its safari maulid events that combine the art of shalawat and sermons, attracting thousands of participants from various backgrounds. This phenomenon indicates that good da'wah service quality can be a determining factor in the high interest of the congregants' to attend. However, scientific studies that quantitatively examine the relationship between da'wah service quality and congregants' interest remain limited.

This study aims to: (1) determine the da'wah service quality of Majelis Az Zahir, (2) determine the congregants' interest in attending Majelis Az Zahir, and (3) analyze the effect of da'wah service quality on the congregants' interest in attending Majelis Az Zahir. The research method used is explanatory survey with a quantitative approach. Data collection was carried out through questionnaires and literature review.

This study refers to the service quality theory developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry, which encompasses five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data analysis techniques used include validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, simple linear regression test, correlation coefficient test, coefficient of determination test, and t-test with the assistance of SPSS version 25. Sampling was conducted using purposive sampling with 96 respondents, determined using Cochran's formula since the population size was unknown.

The results show that: (1) Da'wah Service Quality (X) is in the "Very Good" category with an average score of 4.25; (2) Congregants' Interest (Y) is in the "Very Good" category with an average score of 4.35; (3) the correlation test yielded a significance value of $0.000 < 0.05$, and the t-test produced a t-count of $9.445 > t$ -table of 1.985. This means that H_0 is rejected and H_a is accepted, indicating that da'wah service quality has a significant positive effect on the congregants' interest in attending Majelis Az Zahir. This is also supported by the coefficient of determination test, which obtained an R Square value of 0.487 or 48.7%, while the remaining 51.3% is influenced by other factors outside this study.

The conclusion of the research is that the da'wah service quality of Majelis Az Zahir falls into the "Very Good" category and has a significant positive influence on the congregants' interest in attending. This is in line with the service quality theory, which emphasizes that the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy play an important role in increasing the congregants' interest in participating in majelis activities.

Keywords: *Da'wah Service Quality, Congregants' Interest, Majelis Az Zahir.*