MASJIDUNA
Jurnal Ilmiah Stidki Ar- Rahmah

Available online at Masjiduna: Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah
p-ISSN: 2621-0436; e-ISSN: 2621-9964
www.ejournal.stidkiarrahmah.ac.id
Masjiduna: Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah (2021) **4**(2), 39-46

Faktor Kepuasan Jamaah Shalat Jum'at Masjid Babussalam Probolinggo
(The Satisfaction factors of Jum'ah Prayer Congregation at Babussalam Mosque Probolinggo)

Shobikhul Qisom*, Andik Khoirul Iman
STIDKI Ar Rahmah, Jalan Teluk Buli Surabaya, Indonesia
*Email: sobikhulqisom@stidkiarrahmah.ac.id

Informasi Artikel

Riwayat Artikel:
Disubmit 01 Desember 2021;
Direvisi 20 Desember 2021;
Diterima 31 Desember 2021

Kata Kunci:
Fasilitas, Kepuasan Jamaah, Kualitas, Lokasi, Masjid, Pelayanan

Keywords:
Facilities, Location, Mosque, Satisfaction, Service Quality

Cara mensitasi artikel ini:
Qisom, S., & Iman, A.K. (2021). Faktor Kepuasan Jamaah Shalat Jum'at Masjid Babussalam Probolinggo. *Masjiduna: Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah*, 4(2), 39-46. http://dx.doi.org/10.52833/masjiduna.v4i2.95

ABSTRAK

Dalam penguatan kelembagaan masjid, perlu diterapkan praktik manajemen yang tepat. Itu akan berkontribusi pada peningkatan kinerja masjid. Diantaranya adalah penyiapan fasilitas mulai dari kebersihan tempat ibadah hingga tempat parkir, kesiapan sound system, pemilihan khatib dan imam yang profesional, serta pelayanan untuk kebutuhan jemaah lainnya. Memperhatikan kepentingan jamaah dengan melihat tingkat kepuasan mereka menjadi kunci keberhasilan dakwah masjid di era persaingan saat ini. Karena tidak sedikit masyarakat yang datang ke masjid untuk sholat berjamaah hanya pada saat sholat jum'at saja, masjid perlu memberikan kesan yang baik dan pelayanan yang memuaskan terutama dalam hal pelaksanaan sholat jum'at. Penelitian bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi masjid terhadap tingkat kepuasan jamaah shalat Jum'at. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei dilakukan pada Bulan November-Desember 2020 di Masjid Babussalam Probolinggo. Data diperoleh dengan pengisian angket survey kepada 88 orang responden jamaah shalat Jumat Masjid Babussalam Probolinggo. Hasil penelitian dengan menggunakan uji t untuk pengaruh independen setiap variabel dan uji anova serta R2 untuk uji pengaruh simultan, memberikan kesimpulan bahwa: pertama, masing-masing faktor kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah shalat Jum'at di Masjid Babussalam Probolinggo, sedangkan lokasi tidak berpengaruh signifikan. Kedua, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan shalat Jum'at berjamaah di Masjid Babussalam Probolinggo. Implikasi hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengurus masjid agar kualitas pelayanan dan fasilitas selalu diperhatikan dalam pengelolaannya untuk memuaskan jamaah masjid.

ABSTRACT

In strengthening mosque institutions, proper management practices need to be applied. It will contribute to the improvement of the mosque's performance. Among them are the preparation of facilities ranging from cleanliness of places of worship to parking lots, the sound system, professional preachers and imams, and services for other congregational needs. Paying attention to the congregation's interests by looking at their level of satisfaction is the key to the success of the mosque's da'wah in the current competition era. The purpose of this study was to measure the effect of service quality, facilities, and the location of the mosque on the satisfaction level of Friday prayer congregations. This study uses a quantitative approach with a survey method that conducted in November-December 2020 at Babussalam Mosque Probolinggo. The data source of this study used a questionnaire instrument to obtain answers from 88 respondents congregational Friday prayers at the Babussalam Mosque, Probolinggo. The results of this study indicate that: first, each factor of service quality and facilities partially has a significant effect on the satisfaction of the Friday prayer congregation at Babussalam Mosque while location has no significant effect. Second, the quality of service, facilities, and location simultaneously have a significant effect on the satisfaction of congregation. The implications of this study are input for mosque administrators that the quality of services and facilities really needs to be considered in their management to satisfy the congregation of the mosque.

This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Masjid merupakan sarana bagi umat muslim yang menjadi tempat untuk beribadah kepada Allah SWT memiliki peran strategis dalam upaya pembinaan, pemberdayaan, dan mempersatukan umat. Apabila berbicara mengenai fungsi masjid sebagai tempat ibadah dalam kehidupan masyarakat Islam, ibadah dapat dikategorikan ke dalam dua jenis yaitu *mahdhoh* dan *ghairu mahdhoh*. Ibadah *mahdhoh* yaitu hal-hal yang berkenaan dengan ibadah ritual hubungan manusia dengan Allah SWT. Sedangkan ibadah *ghairu mahdhoh* yaitu hal-hal terkait kegiatan muamalah yang berkenaan dengan hubungan sesama anggota di lingkungan masyarakat dan secara substansial merupakan bentuk ibadah. Masjid bisa pula difungsikan untuk menjadi tempat menimba ilmu berupa pelatihan dan pengkaderan calon pemimpin dalam meningkatkan kualitas umat agar di masa depan menjadi pemakmur masjid dan penegak agama islam (Nugraha, 2016).

Memasuki era modern ini, peran dan fungsi masjid menjadi tidak lagi sekuat dan sekokoh di zaman Rasulullah dulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Zafirah *et al.* menunjukkan bahwa saat ini banyak fenomena manajemen masjid kurang memperhatikan sarana fasilitas, kualitas pelayanan, serta pengembangan-pengembangan program yang berjalan pada masjid (Zafirah *et al*., 2016). Artinya perhatian pengurus masjid untuk upaya meramaikan kegiatan masjid dalam hal ibadah mahdhoh saja masih menjadi tugas yang belum tuntas.

Gancar menyebutkan bahwa agama islam telah menyediakan segala bentuk contoh implementasi kehidupan dalam segala aspek, termasuk juga di dalamnya konsep manajemen (Premananto, 2018). Perihal pengelolaan manajemen masjid ini, melalui Keputusan Dirjen Bimas Islam Nomor DJ.II/802/2014 pemerintah telah mengatur bagaimana standar pengelolaan masjid pada tiap jenjang juga beserta tipologinya (Nugraha, 2016). Dapat diambil contoh bagaimana manajemen pemasaran dalam pelaksanaan ibadah di masjid, takmir adalah sebagai pihak yang menyelenggarakan event, bertanggung jawab atas keberlangsungannya. Jamaah yang ikutserta berpartisipasi dalam kegiatan adalah user yang harus dilayani. Pengurus Masjid sebagai event organizer mengupayakan pelaksanaan sebaik-baiknya demi memberikan kekhusyuan, kelancaran, kenyamanan yang merupakan kebutuhan jama'ah (Jaafar et al., 2013). Dalam istilah bisnis dikenal dengan *customer satisfaction.*

Kotler menyebutkan kepuasan pelanggan atau yang disebut juga *customer satisfaction* adalah tingkat kesesuaian antara persepsi kinerja produk dengan ekspektasi pelanggan. Ini menjadi kunci untuk membangun hubungan pelanggan, mereka yang mengaku puas atas kinerja dan layanan produk akan berdampak pada kesetiaan pelanggan dan itu akan berpeluang memberi pangsa yang lebih besar (Kotler & Keller, 2009). Dalam konteks dakwah, masjid sebagai perusahaan yang menyediakan produk jasa harus melayani jamaahnya dengan memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan para jamaah.

Salah satu kegiatan besar masjid yang cukup sering dan dilaksanakan dalam periode pekanan adalah Shalat Jum'at. Shalat Jum'at merupakan ibadah dua raka'at yang dilakukan berjamaah pada hari Jum'at sesudah khutbah di waktu dzuhur (Fitriani, 2017). Dalam Al-Qur'an, Allah SWT secara khusus berfirman : "Wahai orang-orang yang beriman! Apabila telah diseru untuk melaksanakan shalat pada hari Jum'at, maka segeralah kamu mengingat Allah dan tinggalkanlah jual beli. Yang demikian itu lebih baik bagimu jika kamu mengetahui" (QS. Al-Jumua : 9). Bagi seluruh umat muslim laki-laki shalat jum'at hukumnya wajib 'ain kecuali ada udzur, maka perhatian dan kepedulian pengurus masjid pada hari jum'at bisa menjadi penentu utama dan akan berdampak besar pada penyelenggaraan kegiatan-kegiatan lainnya (Al-Jifari, 2007).

Dalam menguatkan manajemen kelembagaan masjid perlu melaksanakan praktik pengelolaan yang sesuai. Pilihan praktik manajemen yang tepat akan memberikan kontribusi untuk meningkatkan kinerja masjid (Jaafar & dkk, 2013). Diantaranya penyiapan fasilitas mulai dari kebersihan tempat ibadah hingga tempat parkir, kesiapan sound system, pemilihan khatib dan imam yang profesional, serta pelayanan kebutuhan jamaah lainnya. Kepedulian terhadap urusan jamaah dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan menjadi jalan kesuksesan dakwah kemasjidan di era persaingan saat ini. Oleh karena tidak sedikit orang yang datang ke masjid melakukan shalat berjamaah hanya ketika shalat Jum'at saja, maka masjid dituntut untuk dapat memberikan kesan baik dan pelayanan memuaskan terutama dalam hal pelaksanaan shalat Jum'atnya.

Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkatan rasa yang dialami seseorang setelah mendapatkan persepsi kinerja dibandingkan dengan apa yang diharapkannya (Tjiptono, 2001). Hal ini selaras dengan pendapat (Kotler & Keller, 2009) yang menyatakan bahwa kepuasan atau *satisfaction* adalah munculnya rasa kecewa atau senang seseorang yang terjadi dikarenakan perbandingan kinerja yang telah dipersepsikan oleh sebuah produk atau layanan terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Jika ekspektasi tersebut gagal dipenuhi oleh kinerja produk, ketidakpuasan pelanggan akan muncul. Namun jika hasil sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tentu akan merasa puas. Secara garis besar perusahaan atau institusi akan mendapatkan dua manfaat dari nilai kepuasan pelanggan, yaitu berupa loyalitas pelanggan serta menyebarnya tanggapan baik dari satu orang kepada orang yang lain atau *advertising* secara sukarela oleh pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2012).

Zeithaml dan Bitner dalam (Al Rasid, 2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan respon pelanggan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhannya. Kepuasan sendiri yaitu merupakan penilaian tentang ciri khas atau keistimewaan dari produk/jasa. Pelanggan yang merasa puas dapat diukur melalui perilakunya sebagai berikut: 1) memutuskan untuk mencoba ulang secara teratur jasa yang sama, 2) membeli/menggunakan produk, baik itu sama ataupun produk lain dari toko yang sama, 3) merekomendasikan suatu produk kepada pihak lain (Dharmawansyah, 2017).

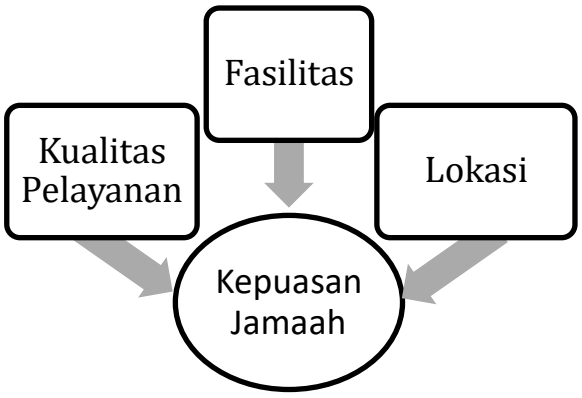
Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam konteks jamaah masjid, setidaknya terdapat tiga faktor utama yang perlu diperhatikan:

Faktor pertama adalah kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan menjadi strategi untuk dapat menarik pelanggan baru yang lebih banyak, mempertahankan pelanggan tetap yang sudah ada, dan menciptakan nilai unggul pada persaingan. Pengertian kualitas menurut definisi dari *American Society and Quality Control* adalah sifat kegunaan serta fitur dari sebuah produk atau layanan yang memiliki pengaruh pada kinerjanya memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang ternyatakan maupun tersirat (Kotler & Keller, 2017). Menurut Fandy Tjiptono pelayanan jasa *(service)* merupakan segala bentuk aktivitas atau manfaat yang ditawarkan untuk kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2005). Menurut Kotler, jasa atau pelayanan adalah segala bentuk penawaran dari produsen berupa perlakuan atau kinerja dengan sesuatu yang bersifat *immaterial* serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler & Keller, 2017). Masjid sebagai perusahaan dakwah yang dalam hal ini menyediakan layanan berupa event pelaksanaan ibadah salah satu nilai unggul yang ditawarkan adalah penyelenggaraan shalat jum'at berjamaah secara lancar, aman, nyaman, dan kondusif. Maka hal-hal yang berkaitan dengan bagaimana kualitas penyampaian khutbah, keindahan suara muadzin, dan imam yang profesional menjadi penting. Masjid dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik agar jamaah merasa memperoleh keuntungan lebih dari yang diharapkan, maka secara tidak langsung kepuasan jamaah akan terwujud. Dalam konsep pelayanan jasa masjid ada beberapa dimensi yang menjadi fokus indikator dan ukuran sebagaimana menurut Parasuraman (Tjiptono, 2011) menyatakan "ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu : 1) Kehandalan, 2) Ketanggapan, 3) Jaminan Kepastian, 4) Kepedulian, 5) Pembuktian *tangible*".

Faktor kedua adalah fasilitas. Fasilitas masjid merupakan segala sesuatu yang memudahkan jamaah serta melancarkan proses penyelenggaraan kegiatan ibadah di masjid. Sesuai dengan definisi dari Kotler adalah segala sesuatu yang sudah dipersiapkan oleh perusahaan untuk kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan kepuasan pelanggan (Kotler & Amstrong, 2008). Contohnya seperti adanya lahan parkir, tempat wudhu, kamar kecil, serta fasilitas untuk menambah kenyamanan jamaah seperti alat pendingin ruangan, sound system, alas sholat dan lain sebagainya.

Faktor ketiga adalah lokasi. Lokasi yang strategis dan sesuai tentu merupakan sesuatu yang diharapkan keuntungannya bagi institusi yang bergerak di bidang jasa, begitu pula masjid. Lokasi yang mudah dijangkau berada di tengah keramaian, tersedianya akses yang cepat serta mampu untuk menampung jamaah berjumlah besar akan cukup kuat mempengaruhi kepuasan jamaah yang datang ke masjid. Pemilihan letak atau lokasi masjid perlu mempertimbangkan dengan cermat beberapa faktor di antaranya: kemudahan akses menuju lokasi, kondisi lalu lintas, ketampakan tempat/bangunan, halaman parkir yang aman dan memadai, ekspansi, kondisi lingkungan sekitar, persaingan dan mekanisme aturan pemerintah (Tjiptono, 2008).

Dari uraian pendahuluan di atas peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:



Gambar 1. Hipotesis Penelitian

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan jamaah shalat jum'at di Masjid Babussalam Kanigaran Probolinggo.

H2: Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan jamaah shalat jum'at di Masjid Babussalam Kanigaran Probolinggo.

H3: Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan jamaah shalat jum'at di Masjid Babussalam Kanigaran Probolinggo.

H4: Kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan jamaah shalat Jum'at.

Berdasarkan penjelasan pada *Gambar 1. Hipotesis Penelitian* di atas, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan jamaah shalat jum'at di Masjid Babussalam Kanigaran Probolinggo dengan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apakah masing-masing faktor kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan jamaah shalat Jum'at di Masjid Babussalam Kanigaran Probolinggo ?
2. Apakah kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas berpengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap kepuasan jamaah shalat Jum'at di Masjid Babussalam Kanigaran Probolinggo ?

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei dimana sumber informasi yang didapatkan oleh peneliti adalah dari jawaban responden. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, yaitu berupa butir-butir pernyataan tertutup yang disebarkan kepada sejumlah responden yang diambil sampel 88 orang dari keseluruhan populasi jamaah shalat Jum'at Masjid Babussalam Probolinggo. Adapun jenis data penelitian ini adalah data kuantitatif yang didapatkan dari hasil jawaban responden dengan berbentuk skala likert. Data kuantitatif tersebut kemudian diolah dengan aplikasi statistik yaitu IBM SPSS 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Laporan dan Hasil Jawaban Responden

Berikut ini adalah penyajian data jawaban dari responden yang diambil dari sampel penelitian sejumlah 88 orang yang merupakan jamaah shalat Jum'at Masjid Babussalam.

Tabel 1. Jawaban Pernyataan Responden terhadap Kualitas Pelayanan

No	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Netral (N)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	54	61,4	27	30,7	7	8	0	0	0	0
2	50	56,8	31	35,2	6	6,8	1	1,1	0	0
3	66	75	15	17	7	8	0	0	0	0
4	49	55,7	35	39,8	4	4,5	0	0	0	0
5	57	64,8	28	31,8	3	3,4	0	0	0	0
6	44	50	42	47,7	2	2,3	0	0	0	0
7	63	71,6	22	25	3	3,4	0	0	0	0
8	30	34,1	37	42	19	21,6	2	2,3	0	0
9	25	28,4	39	44,3	22	25	2	2,3	0	0
10	27	30,7	43	48,9	18	20,5	0	0	0	0
11	20	22,7	36	40,9	29	33	3	3,4	0	0
12	3	3,4	22	25	37	42	19	21,6	7	8
13	51	58	24	27,3	6	6,8	4	4,5	3	3,4

Sumber: Data angket yang diolah

Berdasarkan sajian *tabel 1* di atas, dapat disimpulkan bahwa jawaban pernyataan responden mengenai kualitas pelayanan mayoritas menanggapi setuju.

Tabel 2. Jawaban Pernyataan Responden terhadap Fasilitas

No	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Netral (N)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	55	62,5	31	35,2	2	2,3	0	0	0	0
2	52	59,1	33	37,5	3	3,4	0	0	0	0
3	57	64,8	27	30,7	4	4,5	0	0	0	0
4	58	65,9	26	29,5	4	4,5	0	0	0	0
5	50	56,8	34	38,6	3	3,4	1	1,1	0	0
6	29	33	43	48,9	15	17	1	1,1	0	0

7	50	56,8	36	40,9	2	2,3	0	0	0	0
8	29	33	38	43,2	19	21,6	2	2,3	0	0
9	34	38,6	33	37,5	18	20,5	3	3,4	0	0
10	3	3,4	21	23,9	39	44,3	17	19,3	8	9,1
11	17	19,3	39	44,3	29	33	3	3,4	0	0
12	55	62,5	31	35,2	2	2,3	0	0	0	0
13	50	56,8	35	39,8	3	3,4	0	0	0	0
14	20	22,7	32	36,4	25	28,4	7	8	4	4,5

Sumber: Data angket yang diolah

Berdasarkan sajian *tabel 2* di atas, dapat disimpulkan bahwa jawaban pernyataan responden mengenai fasilitas masjid mayoritas menanggapi setuju.

Tabel 3. Jawaban Pernyataan Responden terhadap Lokasi

No	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Netral (N)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	78	88,6	10	11,4	0	0	0	0	0	0
2	46	52,3	35	39,8	7	8	0	0	0	0
3	84	95,5	4	4,5	0	0	0	0	0	0
4	49	55,7	35	39,8	4	4,5	0	0	0	0
5	33	37,5	33	37,5	18	20,5	4	4,5	0	0
6	47	53,4	33	37,5	8	9,1	0	0	0	0

Sumber: Data angket yang diolah

Berdasarkan sajian *tabel 3* di atas, dapat disimpulkan bahwa jawaban pernyataan responden mengenai fasilitas masjid mayoritas menanggapi setuju.

Tabel 4. Jawaban Pernyataan Responden terhadap Kepuasan

No	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Netral (N)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	71	80,7	14	15,9	3	3,4	0	0	0	0
2	62	70,5	24	27,3	2	2,3	0	0	0	0
3	43	48,9	38	43,2	7	8	0	0	0	0
4	62	70,5	24	27,3	1	1,1	1	1,1	0	0
5	46	52,3	31	35,2	10	11,4	1	1,1	0	0
6	30	34,1	39	44,3	19	21,6	0	0	0	0
7	27	30,7	39	44,3	21	23.9	1	1,1	0	0

Sumber: Data angket yang diolah

Berdasarkan sajian *tabel 4* di atas, dapat disimpulkan bahwa jawaban pernyataan responden mengenai Kepuasan jamaah masjid menanggapi mayoritas setuju.

Pembahasan Analisis Data

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	601.226	3	200.409	39.887	.000[b]
	Residual	422.047	84	5.024		
	Total	1023.273	87			
a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah						
b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas						

Gambar 2. Hasil Uji F ANOVA
(Sumber: data diolah dari SPSS)

Untuk melihat pengaruh variabel bebas secara simultan mengenai kualitas pelayanan masjid, fasilitas masjid, dan lokasi masjid terhadap kepuasan jamaah dapat dilakukan dengan Uji F atau pada aplikasi SPSS bisa dilihat pada *gambar 1* tampilan tabel data output ANOVA. Caranya yaitu dengan membandingkan besaran F hitung dengan F tabel atau membandingkan nilai signifikansi dengan probabilitas 0,05. Dari hasil itu didapatkan nilai Fhitung adalah 39,887 > Ftabel 2,71 sedangkan nilai signifikansi didapatkan Sig. 0,000 < 0,05. Maka dari situ terlihat pengaruh simultan dari variabel bebas tersebut.

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767[a]	.588	.573	2.242
a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas				
b. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah				

Gambar 3. Hasil Uji Determinan R2
(Sumber: data diolah dari SPSS)

Kemudian pengujian lain untuk melihat pengaruh keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah dengan melakukan uji determinasi R^2. Dari hasil data dikelola SPSS seperti pada *gambar 2* menunjukkan koefisien determinasi R^2 (*R Square*) memiliki nilai sebesar 0,558 atau 58,8%. Ini berarti variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan masjid, fasilitas, dan lokasi masjid mampu menjelaskan kontribusi pengaruhnya terhadap kepuasan jamaah shalat jum'at yaitu sebesar 58,8%. Sedangkan sisa persentase yang lain sebesar 41,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini yang mungkin juga berpengaruh. Nilai koefisien determinasi ini bisa dikatakan memiliki kemampuan yang cukup besar karena lebih dominan di atas 50% dibanding faktor lainnya yang lebih kecil dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan jamaah shalat jum'at.

Setelah melihat berdasarkan hasil uji F dan uji determinan yang menunjukkan hasil positif bahwa semua variabel berpengaruh, maka dengan demikian hipotesis 4 (empat) diterima. Kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan jamaah shalat jum'at di Masjid Babussalam Kanigaran Probolinggo.

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.858	2.977		1.296	.199
	Kualitas Pelayanan	.145	.059	.265	2.477	.015
	Fasilitas	.284	.070	.505	4.060	.000
	Lokasi	.087	.147	.058	.593	.554
a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah						

Gambar 4. Hasil Uji T
(Sumber : data diolah dari SPSS)

Adapun hasil untuk analisis pengaruh variabel bebas secara parsial disajikan seperti pada *gambar 4* di atas mengenai Hasil Uji T. Pembahasan sebagai berikut.

***Pertama*, Pengaruh Kualitas Pelayanan Masjid terhadap Kepuasan Jamaah Shalat Jum'at**

Hasil yang didapatkan dari studi ini, menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan masjid yang positif secara parsial dan pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan jamaah shalat jum'at di Masjid Babussalam Probolinggo. Kualitas pelayanan yang dirasakan para jamaah yang telah diberikan pengurus takmir telah memunculkan kesan tersendiri bagi para jamaah untuk datang kembali ke masjid tersebut.

Seperti yang ditampilkan pada gambar 3 tentang hasil uji hipotesis 1 (satu) mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan masjid terhadap kepuasan jamaah maka didapatkan keterangan bahwa nilai signifikansi 0,015 lebih kecil dari 0,05. Hasil yang mendukung keterangan tersebut juga ditunjukkan dengan uji t, diketahui dari gambar 3 tersebut bahwa nilai t hitung sebesar 2,477 lebih besar dari t tabel 1,992. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan kepada kepuasan jamaah. Dengan demikian dapat dikatakan kualitas pelayanan merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan kepuasan jamaah shalat Jum'at di Masjid Babussalam Probolinggo.

Menurut Fandy (Tjiptono, 2005) pelayanan jasa merupakan segala bentuk aktivitas atau manfaat yang ditawarkan untuk kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan ini dapat dilihat melalui persepsi jamaah sebagai pihak yang merasakan layanan. Jamaah adalah pelanggan yang menggunakan dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh takmir masjid, sehingga mereka sendiri yang dapat menentukan dan menilai bagaimana kualitas pelayanan. Jamaah memiliki persepsi baik dan puas terhadap pelayanan masjid apabila jamaah itu menerima dan merasakan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan. Namun jika yang terjadi sebaliknya, jamaah menerima pelayanan masjid tidak seperti yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang tersirat dalam benak akan buruk. Dengan demikian, kemampuan konsisten institusi penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima layanan, itu menjadi tolok ukur baik atau buruknya kualitas pelayanan tersebut.

***Kedua*, Pengaruh Fasilitas Masjid terhadap Kepuasan Jamaah Shalat Jum'at**

Dari hasil studi yang telah dilakukan ini, hasilnya menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas masjid yang positif secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan jamaah shalat Jum'at di Masjid Babussalam Probolinggo. Fasilitas yang disediakan masjid sesuai dengan keperluan dan mampu memenuhi kebutuhan jamaah dalam pelaksanaan ibadah, fasilitas yang baik memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan jamaah masjid.

Berdasar pada hasil uji hipotesis 2 (dua) tentang pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan jamaah didapatkan keterangan yang membuktikan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan jamaah shalat jum'at. Ini dapt dilihat melalui nilai signifikansi 0,000 yang angkanya lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Pada pengujian metode lain menggunakan t hitung juga menunjukkan hasil positif dengan nilai sebesar 4,060 lebih besar dibanding nilai t tabel 1,992. Hal ini memberikan bukti bahwa fasilitas masjid adalah faktor yang perlu dipertimbangkan dalam rangka meningkatkan kepuasan jamaah shalat jum'at di Masjid Babussalam Probolinggo.

***Ketiga*, Pengaruh Lokasi Masjid terhadap Kepuasan Jamaah Shalat Jum'at**

Kemudian dari hasil studi tentang pengaruh lokasi ini, menunjukkan bahwa lokasi secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah shalat jum'at di Masjid Babussalam Probolinggo. Dengan demikian, berarti setiap naik turunnya peningkatan atau penurunan kepuasan jamaah masjid Babussalam Probolinggo tidak dipengaruhi oleh nilai dari variabel lokasi. Dalam upaya peningkatan kepuasan jamaah Masjid

Babussalam Probolinggo, faktor lokasi masjid dipandang kurang penting bagi jamaah karena tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasannya.

Berdasar pada hasil uji hipotesis 3 (tiga) pada gambar 3 mengenai pengaruh variabel lokasi masjid terhadap kepuasan jamaah Masjid Babussalam Probolinggo, didapatkan hasil yang membuktikan bahwa variabel lokasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan jamaah karena nilai signifikansi 0,554 lebih besar dari 0,05 sedangkan syarat untuk dapat berpengaruh signifikan adalah nilai (Sig.) < 0,05. Alat ukur lain dengan uji t memperlihatkan bahwa nilai t hitung adalah 0,593 lebih kecil dari t tabel 1,992. Dengan hasil ini berarti hipotesis tiga tidak dapat diterima (ditolak) atau dengan kata lain, lokasi masjid tidak berpengaruh terhadap kepuasan jamaah shalat jum'at di Masjid Babussalam Probolinggo.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari seluruh hasil analisis yang dilakukan peneliti terhadap semua data penelitian yang didapat, bisa dijelaskan sebagaimana berikut.

1. Masing-masing faktor kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan jamaah shalat Jum'at di Masjid Babussalam Kanigaran Probolinggo, sedangkan lokasi tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan jamaah shalat Jum'at di Masjid Babussalam Kanigaran Probolinggo.
2. Kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan secara bersamaan (simultan) terhadap kepuasan jamaah shalat Jum'at di Masjid Babussalam Kanigaran Probolinggo.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Jifari, M. B. Q. (2007). *Agar Shalat Tak Sia-Sia*. Pustaka Iltizam.

Al Rasid, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Ecodemica Journal*, *1*(2), 210–224.

Dharmawansyah. (2017). Pengaruh Experiential Marketing dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Jurnal Ecodemica. *Management Analysis Journal*, *1*(2), 258.

Fitriani. (2017). Kontribusi Khutbah Jum'at Dalam Pembinaan Kerukunan Antar Umat Beragama Di Masyarakat. *Jurnal Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan*, *5*.

Jaafar, A., & dkk. (2013). A Proposed Model for Strategic Management (SM) and Mosque Performance (MP) in Mosque Management. *International Journal of Real Estate Studies*, *1*(3), 29–35.

Kotler, P., & Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). PT. Indeks.

Nugraha, F. (2016). *Manajemen Masjid (Panduan Pemberdayaan Fungsi-fungsi Masjid)*. Lekkas.

Premananto, G. C. (2018). *Shalat Jamaah Based Management*. Airlangga University Press.

Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing.

Tjiptono, F. (2008). *Service Management. Mewujudkan layanan Prima. Edisi I*. Andi.

Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran* (3 ed.). Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andi.

Zafirah, A. M., & dkk. (2016). Key Drivers Of Sustainable Facilities Management (FM) Practice For Mosques in Malaysia. *International Journal of Real Estate Studies*, *10*(1), 33–43.