



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI LOYALITAS JAMAAH PADA
KOMUNITAS MAIYAH DAMAR KEDHATON GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh:

FEBRIAN KISWORO AJI
(B94217094)

Dosen Pembimbing
H. Mufti Labib, Lc., MCL
(196401021999031001)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2021**

PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febrian Kisworo Aji
NIM : B94217094
Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik* belum pernah dipublikasikan di media atau lembaga pendidikan mana pun. Skripsi ini benar-benar hasil karya penulis, bukan hasil jiplakan atau plagiasi karya orang lain, karena penulis tahu bahwa menjiplak atau pun menggandakan karya orang lain sangat dilarang di dalam agama. Apabila ada kesalahan di hari nanti atau diketahui bahwa penulisan ini adalah hasil dari plagiasi, maka penulis bersedia menanggung semua konsekuensi hukum.

Surabaya, 02 Oktober 2021
Yang membuat pernyataan




Febrian Kisworo Aji
NIM. B94217094

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi yang disusun oleh :

Nama : Febrian Kisworo Aji

NIM : B94217094

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

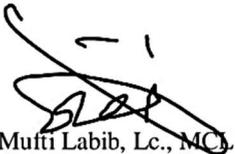
Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah Pada
Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Skripsi ini sudah dinilai juga disetujui oleh dosen pembimbing.

Surabaya, 08 Oktober 2021

Menyetujui Pembimbing,



Mufti Labib, Lc., M.C.I.

NIP.196401021999031001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
JAMAAH PADA KOMUNITAS MAIYAH DAMAR KEDHATON GRESIK**

Oleh:
Febrian Kisworo Aji
NIM B94217094

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
Pada Tanggal 20 Desember 2021

Disetujui oleh:

Tim Penguji

Penguji I

H. Mufti Labib, Lc, MCL
NIP. 196401021999031001

Penguji II

Dr.H.Ah.Ali Arifin, MM
NIP.196212141993031002

Penguji III

Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
NIP.197512302003121001

Penguji IV

Airlangga Bramayudha, M.M
NIP. 197912142011011005

Surabaya, 20 Desember 2021
Dekan,



Dr. H. Abdul Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972

Fax.031-8413300

E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Febrian Kisworo Aji
.....

NIM : B94217094
.....

Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen
.....

Dakwah
.....

E-mail address : febriankisworo99@gmail.com
.....

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain

(.....)

yang berjudul :

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS JAMAAH PADA KOMUNITAS MAIYAH
DAMAR KEDHATON GRESIK**
.....
.....

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 Desember 2021
Penulis



(Febrian Kisworo Aji)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Febrian Kisworo Aji, NIM B94217094, 2021. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.*

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan, mendeskripsikan, dan mengukur faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Untuk menemukan, mendeskripsikan, dan mengukur faktor-faktor tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) dengan model urutan kualitatif yang diikuti kuantitatif (*Sequential Exploratory*). Penelitian ini memberikan hasil sebagai berikut:

Pertama, ditemukan adanya tiga faktor yang mempengaruhi loyalitas jamaah, yaitu kepuasan, ikatan emosional, dan pengalaman. *Kedua*, dalam loyalitas, jamaah mengutamakan kebersamaan dan kesadaran kolektif, menjadikan Cak Nun sebagai rujukan utama, serta menerapkan nilai-nilai persaudaraan *Al-Mutahabbina Fillah*. *Ketiga*, melalui uji F diketahui f -hitung sebesar 27, 2 lebih besar dari f -tabel sebesar 2, 78 sehingga faktor-faktor tersebut berpengaruh dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas jamaah.

Dengan demikian data kuantitatif tersebut memperkuat data kualitatif serta tidak ditemukan perbedaan antara data kualitatif dan kuantitatif.

Kata Kunci : Kepuasan, Ikatan Emosional, Pengalaman, Loyalitas

ABSTRACT

Febrian Kisworo Aji, NIM B94217094, 2021. *Analysis of Factors Affecting The Loyalty of Pilgrims to the Maiyah Damar Kedhaton Gresik Community.*

The research purpose to find, describe, and measure what factors affect the loyalty of pilgrims to the Maiyah Damar Kedhaton Gresik Community. researchers used mixed methods with quantitative sequential sequence models. The results of this research are as follows :

First, it was found there are three factors that affect the loyalty of pilgrims, among them are satisfaction, emotional bonding, and experience. Second, in loyalty, pilgrims prioritize togetherness and collective awareness, make Cak Nun as the main reference, and apply the values of brotherhood Al-Mutahabbina Fillah. Third, through the F test it is known f-count of 27.2 is greater than f-table of 2.78 so that these factors are influential and significant simultaneously on the loyalty of pilgrims.

Thus the quantitative data strengthens qualitative data and there is no difference between qualitative and quantitative data.

Keywords: Satisfaction, Emotional Bonding, Experience, Loyalty

تجريدي

فبراير 2021، NIM B94217094 كيسورو أجي

تحليل العوامل المؤثرة على ولاء الحجاج لمجتمع مياء دامار كدهاتون جريسيك

تهدف هذه الدراسة إلى إيجاد ووصف وقياس العوامل التي تؤثر على ولاء الحجاج لمجتمع مياء دامار كدهاتون غريسيك. وللعثور على هذه العوامل ووصفها وقياسها، استخدم الباحثون أساليب مختلطة مع نماذج تسلسل تسلسلي كمية. تقدم هذه الدراسة النتائج التالية

أولاً، تبين أن هناك ثلاثة عوامل تؤثر على ولاء الحجاج، وهي الرضا، والترابط العاطفي، والخبرة. ثانياً، في الولا، يعطي الحجاج الأولوية للتكاتف والوعي الجماعي، ويجعلون كاك نون المرجع الرئيسي، من 27.2 أكبر f من المعروف أن عدد F ويطبقون قيم الأخوة في الحياة. ثالثاً، من خلال اختبار من 2.78 بحيث تكون هذه العوامل مؤثرة وكبيرة في وقت واحد على ولاء الحجاج f من الجدول. وبالتالي فإن البيانات الكمية تعزز البيانات النوعية ولا يوجد فرق بين البيانات النوعية والكمية الكلمات الرئيسية: الرضا، الترابط العاطفي، الخبرة، الولا

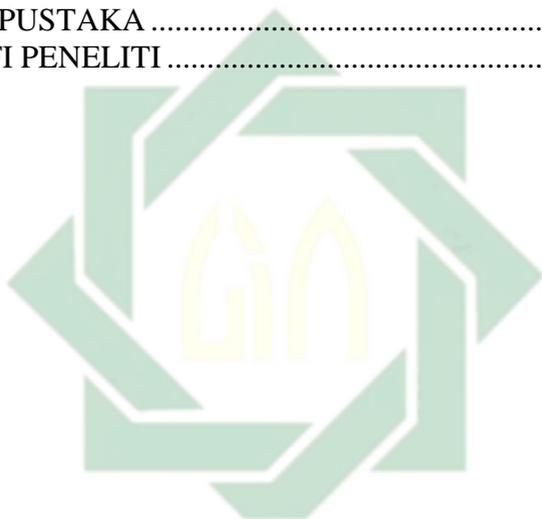
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..	iii
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS..	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Konsep (Definisi Operasional).....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	15
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	15
B. Kerangka Teoretik.....	18
1. Loyalitas	18
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	27
C. Paradigma Penelitian.....	47
D. Hipotesis.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	51
1. Mixed Method	51
2. Jenis.....	51
B. Metode Kualitatif	52
1. Jenis dan Sumber Data	52

2.	Tahap-Tahap Penelitian.....	55
3.	Teknik Pengumpulan Data	59
4.	Teknik Validitas Data.....	63
5.	Teknik Analisis Data.....	63
C.	Metode Kuantitatif	64
1.	Populasi dan Sampel	65
2.	Variabel dan Indikator Penelitian.....	66
3.	Tahap - Tahap Penelitian.....	68
4.	Teknik Pengumpulan Data	69
5.	Teknik Validitas dan Reliabilitas Data.....	72
6.	Teknik Analisis Data.....	79
D.	Analisis Data Kualitatif dan Kuantitatif.....	82
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....		84
A.	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	84
1.	Sejarah Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik 84	
2.	Makna Logo Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.....	86
3.	Program Kegiatan.....	88
4.	Pembagian Wilayah Pelaksanaan Program Kegiatan.....	91
5.	Struktur Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik 92	
6.	Keuangan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.....	94
7.	<i>Rundown</i> Acara	95
8.	Suasana Keberlangsungan Program Kegiatan.....	99
9.	Istilah Khas Dalam Maiyah.....	100
B.	Hasil Penelitian Kualitatif.....	101
1.	Penyajian Data.....	101
2.	Analisis Data	124
C.	Hasil Penelitian Kuantitatif.....	143
1.	Penyajian Data.....	143
2.	Hasil Pengujian Hipotesis	211
3.	Analisis Data	215
D.	Pembahasan Data Kombinasi.....	221

1. Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.....	222
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.....	222
BAB V PENUTUP.....	227
A. Kesimpulan	227
B. Saran dan Rekomendasi	229
C. Keterbatasan Penelitian.....	231
DAFTAR PUSTAKA	232
BIOGRAFI PENELITI	308



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert.....	70
Tabel 3. 2 Nilai dari <i>r product moment</i>	73
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y).....	73
Tabel 3. 4 Uji Validitas <i>Kepuasan (X1)</i>	74
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Ikatan Emosional (X2).....	75
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Pengalaman (X3)	75
Tabel 3. 7 Statistik Reliabilitas Loyalitas	77
Tabel 3. 8 Statistik Reliabilitas Kepuasan	77
Tabel 3. 9 Statistik Reliabilitas Ikatan Emosional	78
Tabel 3. 10 Statistik Reliabilitas Pengalaman.....	78
Tabel 4. 1 Rundown Acara	95
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal.....	144
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin.....	145
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	145
Tabel 4. 5 Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan	146
Tabel 4. 6 Keikutsertaan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Majelis Ilmu Telulikiran	148
Tabel 4. 7 Keikutsertaan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Wirid Sholawat dan Rembuk Tema	149
Tabel 4. 8 Keikutsertaan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Sinau Tematik	150
Tabel 4. 9 Keikutsertaan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan insidental/tentatif.....	151
Tabel 4. 10 Informasi Pelaksanaan Program Kegiatan Majelis Ilmu Telulikiran	152
Tabel 4. 11 Informasi Pelaksanaan Program Kegiatan Wirid Sholawat dan Rembuk Tema	153
Tabel 4. 12 Informasi Pelaksanaan Program Kegiatan Sinau Tematik	154
Tabel 4. 13 Cerita Pengalaman Pribadi dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Kepada Orang Lain.....	155
Tabel 4. 14 Penerapan Nilai Kebersamaan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan	157

Tabel 4. 15 Hubungan Baik dengan Sesama Jamaah Maupun Non Jamaah.....	158
Tabel 4. 16 Penerapan Nilai Kebersamaan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan	159
Tabel 4. 17 Usaha untuk Mengatur dan Menyelaraskan Jadwal Pribadi/Keluarga dengan Jadwal Pelaksanaan Program Kegiatan	160
Tabel 4. 18 Ketenangan batin yang diperoleh jamaah dalam mengikuti program kegiatan	161
Tabel 4. 19 Kenikmatan Jiwa Mampu Diresapi.....	162
Tabel 4. 20 Perolehan pengetahuan secara intelektual dan spiritual.....	162
Tabel 4. 21 Program Kegiatan Memberikan Manfaat Positif Terhadap Jamaah.....	163
Tabel 4. 22 Perolehan Ilmu Baru Bagi Jamaah.....	164
Tabel 4. 23 Budaya Gotong Royong Dalam Pelaksanaan Program Kegiatan	165
Tabel 4. 24 Pengalaman positif jamaah dalam pelaksanaan program kegiatan.....	165
Tabel 4. 25 Pengalaman Positif Jamaah yang Diketahui Oleh Orang Lain	166
Tabel 4. 26 Jamaah Memberikan Informasi Kepuasan yang Diperoleh dari Program Kegiatan Kepada Orang Lain.....	167
Tabel 4. 27 Perasaan Damai dalam Jiwa yang Diperoleh Jamaah.....	168
Tabel 4. 28 Kesan Positif dalam Benak Kepala dan Hati yang Diperoleh Jamaah.....	169
Tabel 4. 29 Kedekatan dan Keterikatan Hati yang Diperoleh Jamaah Dalam Melantunkan Wirid dan Sholawat.....	170
Tabel 4. 30 Ketertarikan Jamaah Terhadap Akun Sosial Media Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.....	171
Tabel 4. 31 Ketertarikan Terhadap Desain Poster Dari Program Kegiatan	172
Tabel 4. 32 Daya Tarik Dari Prolog Program Kegiatan	173

Tabel 4. 33 Peningkatan Gairah dan Semangat dalam Pelaksanaan Program Kegiatan.....	174
Tabel 4. 34 Ketenangan Hati dalam Pelantunan Wirid dan Sholawat.....	175
Tabel 4. 35 Konsep Kebersamaan Dalam Pelaksanaan Program Kegiatan	176
Tabel 4. 36 Ketersambungan Hati Jamaah Saat Pelantunan Wirid dan Sholawat.....	177
Tabel 4. 37 Perolehan Nilai-Nilai Manfaat dari Budaya Kebersamaan	177
Tabel 4. 38 Penambahan Relasi dengan Jamaah Baru.....	178
Tabel 4. 39 Keunikan dalam Program Kegiatan Damar Kedhaton	179
Tabel 4. 40 Program Kegiatan Damar Kedhaton Berbeda dari Mainstream Dunia Sekarang	180
Tabel 4. 41 Motivasi Kuat dalam Mengikuti Program Kegiatan Damar Kedhaton	181
Tabel 4. 42 Perasaan Senang Diperoleh dalam Mengikuti Program Kegiatan	182
Tabel 4. 43 Kegembiraan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Damar Kedhaton.....	183
Tabel 4. 44 Ketenteraman Hati dan Pikiran dalam Melantunkan Wirid dan Sholawat.....	184
Tabel 4. 45 Daya Nalar Kritis dan Merangsang untuk Bersikap Kreatif dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Damar Kedhaton	185
Tabel 4. 46 Informasi Pelaksanaan Program Kegiatan Damar Kedhaton Menggugah Rasa Ingin Tahu.....	186
Tabel 4. 47 Usaha untuk Memahami Diskusi dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Majelis Ilmu Telulukuran ...	187
Tabel 4. 48 Usaha untuk Memahami Diskusi dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Wirid Sholawat dan Rembuk Tema.....	188
Tabel 4. 49 Usaha untuk Memahami Diskusi dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Sinau Tematik	189

Tabel 4. 50 Sumbangsih Pemikiran dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Majelis Ilmu Telulukuran	190
Tabel 4. 51 Sumbangsih Pemikiran dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Wirid Sholawat dan Rembuk Tema.....	191
Tabel 4. 52 Sumbangsih Pemikiran dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Wirid Sholawat dan Rembuk Tema.....	192
Tabel 4. 53 Sumbangsih Pemikiran dalam Pengelolaan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton untuk Kemaslahatan..	193
Tabel 4. 54 Terdapat Konflik Positif yang Mendorong Terjadinya Diskusi atau Musyawarah dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Damar Kedhaton	194
Tabel 4. 55 Pembentukan Daya Kreatifitas Bagi Tubuh dan pikiran dalam Pelaksanaan Program Kegiatan.....	195
Tabel 4. 56 Dukungan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Bakulan Day.....	196
Tabel 4. 57 Dukungan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Lambung Al-Mutahabbina Fillah	197
Tabel 4. 58 Membantu Persiapan Kebutuhan untuk Menunjang Pelaksanaan Program Kegiatan di Wilayah Masing-Masing	198
Tabel 4. 59 Pemublikasian Informasi Pelaksanaan Program Kegiatan Damar Kedhaton Melalui Akun Media Sosial Pribadi	199
Tabel 4. 60 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	200
Tabel 4. 61 Coefficients ^a	201
Tabel 4. 62 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser ...	203
Tabel 4. 63 Descriptive Statistics.....	204
Tabel 4. 64 Signifikansi	206
Tabel 4. 65 Makna Korelasi Product Moment.....	207
Tabel 4. 66 Variables Entered/Removed ^a	208
Tabel 4. 67 Variables “Model Summary”	208
Tabel 4. 68 Variables “Model Summary”	209
Tabel 4. 69 ANOVA ^a	210
Tabel 4. 70 Coefficients ^a	211

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Damar Kedhaton	86
Gambar 4. 2 Struktur Fungsional	92
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	202
Gambar 4. 4 Hubungan Pearson Correlation	206



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen adalah proses untuk mengatur. Manajemen berfungsi sebagai proses untuk mengelola segala perbedaan agar bisa mencapai sebuah tujuan. Ahmad mengemukakan, manajemen adalah sebuah ilmu sekaligus seni memengaruhi orang lain agar bisa bekerja untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan¹. Sependapat dengan pernyataan diatas, Terry menyatakan bahwa manajemen adalah rangkaian proses pengarahan dan penggerakan sumber daya manusia dan yang lainnya seperti material, metode, pasar, beserta uang untuk mencapai tujuan².

Dalam hal ini, manajemen merupakan proses pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki oleh suatu komunitas atau perkumpulan dengan menggerakkan anggotanya. Sumber daya difungsikan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan. Sehingga dapat dijadikan sebagai kerangka dasar berpikir untuk mengelola sumber daya secara efektif dan efisien agar tujuan dalam suatu komunitas bisa tercapai. Dalam proses pelaksanaannya, manajemen memerlukan salah satu fungsi yang ada didalamnya, yaitu *actuating* (penggerakan).

Secara bahasa, *actuating* dapat diartikan sebagai pengarahan atau pergerakan pelaksanaan. Sedang secara istilah *actuating* merupakan proses untuk menggerakkan

¹ Winda Sari dan Marlini, *Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Perpustakaan di SMK Taman Siswa Padang*, Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Vol. 1, No. 1, September 2012, Seri A, Hal. 40

² Wijaya Candra dan Rifa'i Muhammad, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hal. 14

semua anggota³. Pengarahan atau penggerakan terhadap anggota bertujuan untuk menciptakan kerja sama dan bekerja yang efektif pada suatu perkumpulan. Dengan demikian, penggerakan pada perkumpulan dibutuhkan agar bisa memudahkan proses manajemen didalamnya.

Sehubungan dengan penjelasan sebelumnya, Terry mengemukakan bahwa, pengarahan atau penggerakan berfungsi agar semua anggota turut berpartisipasi dan bekerja sama secara ikhlas serta totalitas untuk mencapai tujuan tertentu⁴. Tujuan yang akan dicapai dalam suatu komunitas berdasarkan perencanaan yang sudah disepakati. Penggerakan akan berjalan optimal jika semua anggota berperan aktif didalam suatu komunitas tersebut. Loyalitas tersebut terbangun atas dasar kecenderungan seseorang yang mendapatkan nilai manfaat pada suatu komunitas atau perkumpulan.

Dalam *actuating* diperlukan loyalitas. Loyalitas seseorang merupakan hal penting yang perlu diperhatikan secara lebih. Seseorang yang loyal akan berdampak bagi komunitas dalam jangka waktu yang panjang. Loyalitas bisa menjadi aset penting bagi sebuah komunitas. Jika dalam suatu komunitas diisi oleh orang-orang yang loyal, maka masa depan daripada keberlangsungan suatu komunitas akan lebih mudah untuk diarahkan. Sedikit atau banyaknya orang didalam suatu komunitas tidak cukup untuk dijadikan sebagai penggerakan tanpa disertai dengan loyalitas. Loyalitas perlu ditumbuhkan secara baik. Jika loyalitas bisa terbangun dengan baik, maka komunitas bisa berkembang dengan baik. Keaktifan anggota

³ Nurcholih Muhammad, *Actuating dalam Perspektif Al'Quran dan Hadits (Kajian Al-Quran dan Al-Hadits Tematik)*, EVALUASI, Vol. 1, No. 2, September 2017 – ISSN 2580-3387, h. 138

⁴ Ibid

berhubungan dengan loyalitas yang sudah terbangun. Loyalitas bisa diartikan sebagai kesetiaan dan komitmen anggota didalam suatu komunitas.

Kotler dan Keller mengemukakan bahwa, loyalitas merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk mendukung suatu program meski terdapat juga beberapa potensi yang menyebabkan seseorang tersebut untuk beralih⁵. Dari uraian sebelumnya, bisa diambil penegasan bahwa, penting di dalam proses manajemen untuk menumbuhkan loyalitas pada masing-masing anggota, karena hal tersebut berkenaan dengan langkah-langkah pada komunitas di masa mendatang.

Loyalitas di suatu komunitas sulit untuk ditumbuhkan jika tidak ada timbal balik yang diperoleh oleh anggotanya. Seseorang memiliki alasan dasar untuk menumbuhkan loyalitas di suatu komunitas. Loyalitas muncul akibat seseorang berkesadaran diri yang sebanding dengan nilai manfaat yang diperoleh atas tujuan dari suatu komunitas. Loyalitas tidak mudah dicapai tanpa alasan kuat yang sangat mendasar. Loyalitas bukan sekadar kata benda yang stagnan, diperlukan usaha yang lebih untuk bisa mewujudkannya. Loyalitas dalam perspektif Islam melalui firman Allah SWT dalam Surat Al-Anfal ayat 63:

وَأَلَّفَ بَيْنَ فُلُوْهِمْ لَوْ أَنْفَقْتَ مَا فِي الْاَرْضِ جَمِيْعًا مَا أَلَّفْتَ بَيْنَ فُلُوْهِمْ وَلٰكِنَّ اَللّٰهَ اَلَّذِيْ يَبْنِيْهُمْ اِنَّهٗ عَزِيْزٌ حَكِيْمٌ

“Dan yang mempersatukan hati mereka (orang-orang yang beriman). Walaupun kamu menginfakkan semua (kekayaan) yang

⁵ Rika Veronika Rahmatul Awalia, *Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi, Kepercayaan, dan Kepuasan Emosional Terhadap Loyalitas Jamaah Pada Biro Perjalanan Umroh dan Haji Plus PT. Arminareka Perdana*, Artikel Ilmiah, Hal. 6

berada di bumi, niscaya kamu tidak dapat mempersatukan hati mereka, akan tetapi Allah telah mempersatukan hati mereka. Sesungguhnya Dia Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana”⁶

Ayat di atas menjelaskan, bahwa di dalam suatu komunitas, loyalitas yang baik harus disandarkan kepada Allah swt. Dengan atau tanpa disadari, segala hal yang bisa menggerakkan antara satu orang dengan yang lainnya hanya Allah swt yang Maha Memberi Petunjuk lagi Maha Memperjalankan. Allah yang berhak menyatukan hati atas dasar cinta dan persaudaraan, sehingga antar anggota bisa saling menggerakkan komunitas.

Loyalitas merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Loyalitas juga tidak terbangun tanpa dengan faktor-faktor yang menyertainya. Faktor-faktor tersebut cukup banyak jumlahnya. Namun, tidak kesemua faktor bisa dijadikan landasan penyerta. Tentu ada batasan yang memisahkan pada konteks tertentu dalam fokus penelitian loyalitas. Faktor-faktor tersebut menjadi penyebab utama terbangunnya loyalitas.

Jamaah Maiyah bukanlah madhhab, sekte, golongan, ormas, partai politik, yayasan, atau lembaga. Kehadiran Komunitas Maiyah sendiri sebenarnya sudah lama. Salah satu penggagasnya adalah Emha Ainun Najib atau sering disapa dengan Cak Nun. Maiyah sendiri tidak lahir begitu saja, melainkan merupakan hasil olah dari pergumulan daripada Muhammad Ainun Najib itu sendiri semasa hidupnya. Maiyah merupakan kata yang berasal dari Arab, yaitu *ma'a* yang artinya bersama. Dari suku kata tersebut, kehadiran Maiyah diharapkan dapat mempererat nilai kebersamaan pada manusia beserta nilai-nilai keadilan yang bersifat merata.

⁶ <https://tafsirweb.com/2929-quran-surat-al-anfal-ayat-63.html> diunduh pada 1 Desember 2020

Maiyah menawarkan metode terbaru dari yang sudah ada sebelumnya, dimana nilai-nilai substansi lebih diutamakan untuk merumuskan solusi atas pelbagai masalah yang ada, sebagai gagasan yang ditawarkan oleh Cak Nun.⁷

Ditengah era yang menuhankan materialisme dan segala hal yang kasat mata, Maiyah bisa dijadikan sebagai penawar dan penyeimbang. Konsep kebersamaan yang diusung menjadi dasar untuk mencapai tujuan. Atas dasar tersebut tidak sedikit masyarakat yang berduyun-duyun dan ketagihan datang untuk bermaiyah. Jamaah atau komunitas Maiyah ini sudah hampir tersebar di penjuru Indonesia, bermula dari Padhangmbulan, embrio yang lahir di Menturo Jombang. Kemudian berurutan muncul: Mocopat Syafaat, Gombang Syafaat, Kenduri Cinta, dan Bangbang Wetan. Hingga saat ini tersebar 63 titik Komunitas Maiyah yang melaksanakan forum serupa⁸. Damar Kedhaton merupakan salah satu titik komunitas Maiyah tersebut.

Adapun peneliti mengambil objek penelitian Jamaah Maiyah dengan studi kasus Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Komunitas Maiyah Damar Kedhaton merupakan perkumpulan Jamaah Maiyah yang berdomisili di Gresik. Komunitas ini masih berusia empat tahun, tepatnya lahir pada Desember 2016. Komunitas tersebut usianya terbilang cukup muda. Namun, sudah banyak kegiatan yang pernah dilaksanakan. Kegiatan tersebut beragam jenisnya, mulai dari kegiatan rutin pada tiap bulannya atau non rutin yang inovatif serta selalu beradaptasi sesuai

⁷ Nas'atul Akmaliah. "Dampak Spiritual Emha Ainun Najib Dalam Jamaah Maiyah", *Skripsi*, Jurusan Akidah dan Filsafat Islam Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Sunan Ampel Surabaya, , 2017, 50

⁸ <https://www.caknun.com/2019/menju-ijazah-maiyah/> diakses pada 27 Juni 2021

perkembangan dan keadaan situasi di lingkungan sekitar. Dari serangkaian kegiatan yang sudah pernah dilaksanakan, semakin bertambah juga jamaah yang ikut berproses didalamnya. Konsistensi Jamaah tidak mungkin terbangun secara tiba-tiba, melainkan melalui proses yang panjang. Dengan tidak mengabaikan prinsip kebersamaan, Jamaah Maiyah Damar Kedhaton Gresik aktif untuk berproses dan bertumbuh seiring berjalannya waktu.

Hal tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Komunitas Maiyah Damar Kedhaton dengan judul *“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik”*.

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas, peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa Saja Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik?
2. Bagaimana Perspektif Jamaah terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik?
3. Bagaimana Signifikansi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas Jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

3. Untuk mengukur pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi tonggak awal perkembangan dasar-dasar kajian keilmuan di Manajemen Dakwah dan Jamaah Maiyah, terlebih dapat menjadi acuan dasar pengembangan serta pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas terhadap sebuah komunitas bagi masyarakat luas. Kedua, penelitian ini diharapkan bisa menambah teori-teori terbaru yang sehubungan dengan loyalitas seseorang atau sekelompok orang sebagai referensi di satuan pendidikan tertentu. Ketiga, sebagai acuan dasar untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Sedangkan manfaat praktis yang diperoleh adalah sebagai sumbangsih berupa sedikit pemikiran bagi Komunitas Maiyah Damar Kedhaton terutama pada loyalitas jamaah yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menyertainya.

E. Definisi Konsep (Definisi Operasional)

Definisi konsep dibuat oleh peneliti untuk membatasi beberapa hal tentang fokus penelitian. Pembatasan tersebut digunakan untuk memetakan persoalan yang terjadi. Dengan adanya batasan, maka kerancuan konsep berpikir bisa diminimalisir sedini mungkin. Pembatasan konsep juga bukan sekadar untuk

memetakan pola permasalahan, tapi lebih kepada ketepatan dan kejelasan permasalahan yang diuraikan dengan rinci. Berangkat dari penjelasan diatas, maka peneliti perlu memberikan batasan dari sejumlah konsep pada penelitian yang berjudul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik*”. Menurut hemat peneliti, dari judul tersebut memiliki beberapa konsep antara lain:

1. Loyalitas

Loyalitas pada seseorang merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan pada suatu komunitas. Penggerak suatu komunitas perlu untuk menumbuhkan loyalitas pada anggotanya. Jika penggerak mampu menumbuhkan loyalitas pada anggota, maka komunitas tersebut bisa berjalan sebagaimana mestinya. Seorang anggota yang loyal, secara tidak langsung juga akan berbagi cerita mengenai apa yang diperoleh selama berproses di dalam sebuah komunitas. Dari satu hingga beberapa anggota, berkemungkinan untuk menginformasikan kepada orang-orang terdekatnya. Hal ini tentu membawa nilai positif bagi suatu komunitas untuk mendapatkan anggota baru. Jika seseorang sudah loyal terhadap suatu komunitas, maka kecil kemungkinan seseorang tersebut beralih untuk mencari komunitas yang baru.

Menurut Sharma⁹, bagi komunitas, untuk mendapatkan loyalitas jangka panjang adalah harus memiliki visi dan misi yang berhubungan dengan anggota secara mendalam, dan

⁹ Dr. Asep Kurniawan, M.Ag, *Loyalitas Santri (Teamwork) Terhadap Kepemimpinan Kiai dalam Manajemen Pesantren*,

memberikan keuntungan kepada mereka juga melibatkan untuk bertindak.

2. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas**
Menurut Vanessa¹⁰, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas terdiri dari lima hal sebagai berikut, yaitu:

- a) **Kepuasan**

Kepuasan dalam KBBI berasal dari kata “puas” yang diartikan sebagai perasaan senang (gembira, lega, dll). Kepuasan sendiri bisa muncul karena hasrat didalam hati yang sudah terpenuhi¹¹. Sedangkan menurut Band, kepuasan merupakan kebutuhan, harapan, dan keinginan seseorang yang berhasil terpenuhi.¹² Seseorang yang sudah bisa menemukan kepuasan pada dirinya, maka akan berakibat pada tumbuhnya kesetiaan yang berlanjut. Kepuasan merupakan rasa timbal balik yang diperoleh oleh seseorang, sebagai bentuk penerimaan yang layak untuk diapresiasi. Bahwa program yang baik akan memberikan kepuasan yang baik juga bagi seseorang. Jika seseorang sudah merasa telah mendapat kepuasan, maka bisa dipastikan bahwa, program yang baik akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan.

¹⁰ Nora Pitri Nainggolan, *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Great Seasons Tours and Travel di Kota Batam*, Jurnal Ilmu Manajemen UPB, Vol. 6, No. 1, 2018, h. 50

¹¹ Diunduh dari laman website <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Puas> pada 1 Januari 2021

¹² Trisno Musanto, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*, Jurnal Manajemen dan Kewieausahaan, Vol. 6, No. 2, September 2004, Hal. 124

b) Pengalaman

Sehubungan dengan loyalitas, pengalaman yang dirasakan oleh seorang jamaah terhadap sebuah program juga memberikan andil terhadap tingkat loyalitas pada suatu komunitas. Pengalaman layaknya proses yang telah dilakukan oleh seseorang. Proses tersebut menyertai ruang dan waktu yang menjadi tempaan bagi seseorang. Didalam proses tersebut melibatkan fisik, perasaan, tenaga, dan waktu ketika sedang menjalankan aktivitas tertentu. Pengalaman menjadi salah satu penentu tingkat loyalitas dari seorang jamaah didalam sebuah komunitas. Loehoer dalam Nataline mengemukakan, bahwa pengalaman adalah satu kesatuan proses yang diperoleh dari interaksi secara berulang-ulang dengan menyertakan benda, alam, keadaan, penginderaan, dan gagasan.¹³ Evanss memaparkan pengalaman sebagai bentuk sikap timbal balik atas rangsangan, komunikasi, dan lingkungan.¹⁴ Dengan demikian, pengalaman merupakan faktor yang mempengaruhi kondisi sikap seseorang yang secara tidak langsung. Hal tersebut akan muncul secara natural seiring berjalannya waktu. Seberapa banyak seseorang meluangkan waktu yang diberikan kepada sebuah komunitas.

¹³ Havidz Mabruhi, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hasil Audit di Lingkungan Pemerintah Daerah, dalam Skripsi*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2010), Hal. 31

¹⁴ Furrahmi, Ratih dan Chan, Syafruddin, *Pengaruh Kepercayaan Merek, Keakraban Merek, dan Pengalaman Merek Terhadap Keterikatan Merek Pada Konsumen Sepeda Motor Yamaha di Banda Aceh*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen, Vol. 3, No. 2, Mei, Hal 24

c) Ikatan Emosional

Keberadaan pengalaman tidak berdiri secara tunggal. Pada tempo waktu yang sudah pernah dijalani oleh seseorang, ikatan emosi pasti menyertainya. Ikatan emosi tersebut tumbuh dari gejala yang diakibatkan dari pengalaman seseorang. Sedangkan Sweeney dan Soutar mengemukakan, bahwa ikatan emosional merupakan perasaan dan sikap positif dari pribadi seseorang untuk merespon program tertentu, secara keseluruhan¹⁵. Hino mengemukakan, keterikatan emosi merupakan keadaan yang muncul ketika sudah mengalami suatu peristiwa di lingkungan tertentu. Dari pengalaman, akan muncul respon timbal balik. Sejalan dengan Thakur dan Kaur mengatakan, bahwa keterikatan emosi seseorang atas sebuah kumpulan atau komunitas berdasar pada jangka waktu yang lama.¹⁶

d) Kepercayaan

Kepercayaan adalah pondasi awal dari suatu bangunan yang bernama komunitas. Pertemuan antara dua pihak atau lebih akan menghasilkan kesan pertama. Kesan pertama yang muncul bisa baik atau buruk tergantung dengan proses yang dialami saat pertemuan sedang berlangsung. Jika kesan yang terbangun itu bersifat positif, maka kedua pihak akan lebih mudah untuk saling mempercayai. Prasaranphanic mengemukakan, bahwa seseorang yang sudah mempercayai suatu

¹⁵ Diani Zakiya Chayati dan Tri Yuniati, *Pengaruh Kinerja Produk dan Ikatan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Simpati*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 5, No. 11, November 2018, Hal. 3

¹⁶ Ibid

komunitas, maka mereka akan cenderung memanfaatkan sebuah program yang ditawarkan¹⁷. Selain itu, mereka tanpa segan akan berbagi informasi pribadi kepada komunitas tersebut.

e) **Kemudahan**

Seseorang tentunya akan melakukan pertimbangan yang matang sebelum mengambil keputusan untuk mengkonsumsi suatu program tertentu. Hal ini dijelaskan oleh Amijaya sebagai upaya penggunaan pada suatu program yang terjangkau dan tidak ada halangan yang menyulitkan¹⁸. Faktor ini berkaitan dengan transaksi dan prosedur untuk bisa memanfaatkan suatu program tertentu yang ditawarkan oleh komunitas. Sehingga memudahkan seseorang untuk memperoleh apa yang dibutuhkan. Komunitas tentunya mengakomodasi secara taktis dan sistematis mengenai suatu program tertentu yang ditawarkan. Seseorang cenderung akan memanfaatkan suatu program apabila prosedurnya mudah dijangkau.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah alur kepenulisan dalam skripsi. Alur urutan tersebut berfungsi untuk mempermudah peneliti dalam membentuk kerangka berpikir. Alur kepenulisan skripsi berisi lima bab yang disajikan sebagai berikut :

¹⁷ Nora Pitri Nainggolan, *Pengaruh Kepuasan, kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Great Seasons Tour and Travel*, Jurnal Ilmu Manajemen UPB, Vol. 6, No. 1 thn 2018, 52

¹⁸ Ibid, 52

BAB I (Pendahuluan)

Bab pertama berisikan pendahuluan. Di dalam bab tersebut peneliti menyajikan latar belakang masalah. Teori dasar dan alasan pengambilan judul termuat dalam latar belakang. Berdasarkan latar belakang, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan sebagai rumusan masalah. Selain itu terdapat juga tujuan, manfaat, definisi konsep penelitian, serta sistematika penulisan yang termuat dalam bab pertama.

BAB II (Kajian Teori)

Bab kedua adalah kajian teori. Bab ini memuat tentang penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka teori. Kerangka teori tersebut menyajikan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas.

BAB III (Metode Penelitian)

Bab ketiga adalah metode penelitian. Pada bab ketiga disajikan metode dan teknik sebagai alat untuk mengamati objek penelitian. Selain itu, peneliti juga menentukan jenis penelitian yang diambil. Lokasi penelitian dijelaskan dalam bab ini. Demikian halnya dengan jenis dan sumber data. Peneliti juga mengulas tahap-tahap pengumpulan data. Tidak hanya itu, teknik validitas dan analisis data juga dipaparkan oleh peneliti dalam bab ketiga.

BAB IV (Hasil Penelitian)

Bab keempat merupakan hasil dari penelitian. Peneliti menyajikan secara rinci mengenai objek penelitian. Selain itu, penyajian data juga dipaparkan. Tidak hanya itu, peneliti juga melakukan uji hipotesis serta analisis data pembahasan hasil penelitian.

BAB V (Penutup)

Bab kelima merupakan penutup dari penelitian. Peneliti menyimpulkan isi dari keseluruhan hasil penelitian. Saran dan rekomendasi juga disajikan sebagai referensi

penelitian lanjutan. Tidak hanya itu, keterbatasan penelitian juga disajikan sebagai bahan evaluasi.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu menjadi landasan berpikir secara konseptual bagi peneliti. Peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang sedikit relevan, agar menjadi pedoman untuk pembaharuan penelitian sekarang. Adapun beberapa judul penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu: *Strategi PT. Tur Silaturahmi Nabi Jakarta Barat dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Umroh Pada Tahun 2008*

Kajian tersebut diteliti oleh Fajri Addailami Triraharja sebagai Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Dalam penelitian tersebut secara keseluruhan, mendeskripsikan strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di PT Tur Silaturahmi Nabi Jakarta Barat.

Persamaan pada penelitian ini terletak pada kajian loyalitas. Selain itu, juga terdapat perbedaan yang terletak pada fokus penelitian strategi. Perbedaan lainnya terletak pada objek yang dituju. Penelitian sebelumnya dilakukan di PT Tur Silaturahmi Nabi Jakarta Barat, sedangkan penelitian sekarang berbentuk studi kasus. Studi kasus penelitian sekarang pada Jamaah Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

2. Penelitian terdahulu: *Pengaruh Kinerja Produk dan Ikatan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Simpati*

Penelitian tersebut ditulis oleh Diani Zakiya Chayati dan Tri Yuniati sebagai Mahasiswa Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia Surabaya. Penelitian

tersebut dikategorikan sebagai Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Penelitian tersebut menyajikan kinerja produk dan ikatan emosional yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Peneliti mengangkat masalah tentang loyalitas dan ikatan emosional. Hal tersebut menjadi persamaan dengan penelitian sekarang dalam hal fokus permasalahan. Di sisi lain juga terdapat perbedaan pada variabel kinerja produk. Selain itu, obyek penelitian yang dikaji juga berbeda. Pada penelitian sebelumnya, peneliti meneliti tentang pelanggan Telkomsel Simpati. Sedangkan penelitian saat ini mengkaji kasus pada jamaah Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

3. Penelitian terdahulu: *Peran Karakteristik Individu sebagai Moderator dan Pemasaran Relasional sebagai Mediator Kepuasan terhadap Loyalitas (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Jawa Timur)*

Mokhamad Arwani, Djumilah Zain, Surachman, dan Djumahir adalah peneliti dari penelitian tersebut. Penelitian tersebut merupakan bagian dari Jurnal Aplikasi Manajemen. Variabel karakteristik individu dan pemasaran relasional dijelaskan dalam penelitian tersebut.

Persamaan pada penelitian tersebut terletak pada variabel loyalitas. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel karakteristik individu, pemasaran rasional, dan objek penelitian. Pada penelitian sebelumnya dilakukan pada Nasabah Bank Syariah di Jawa timur. Sedangkan penelitian sekarang mengambil objek atau studi kasus pada jamaah Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

4. Penelitian terdahulu: *Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Kerja*

Karyawan di Gerai 212 Mart Jl. Mahakam Kota Bengkulu Ditinjau dari Manajemen Syariah

Melpi Novita Sari sebagai peneliti dari penelitian dengan judul tersebut. Pada penelitian tersebut, peneliti merupakan Mahasiswa dari Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bengkulu. Pada penelitian tersebut dijelaskan mengenai Gaya Kepemimpinan untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan kerja karyawan. Gerai 212 yang beralamat di Jl. Mahakam Kota Bengkulu menjadi objek penelitian yang diambil oleh Peneliti.

Ada persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang sekarang, yaitu terletak pada kajian variabel loyalitas. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja. Selain itu, objek penelitian yang dikaji juga berbeda. Dimana pada penelitian sebelumnya mengambil Gerai 212 sebagai objek penelitian, sedangkan pada penelitian sekarang adalah jamaah Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

5. Penelitian terdahulu: *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada PT. Plasa Telkom Group Singaraja*

Kajian tersebut diteliti oleh Komang Sri Sutriniasih sebagai Mahasiswi Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja. Penelitian itu termasuk ke dalam jenis Jurnal Pendidikan Ekonomi. Penelitian tersebut memaparkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas. Penelitian terdahulu yang sudah dilakukan hampir sama dengan penelitian sekarang. Sedangkan letak perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang dikaji

B. Kerangka Teoretik

1. Loyalitas

a. Pengertian Loyalitas

Loyalitas merupakan perwujudan dasar dari kebutuhan manusia.¹⁹ Loyalitas terbangun karena munculnya rasa keterikatan yang disertai dengan gejala emosi. Gejala emosi tersebut bisa muncul disebabkan oleh perasaan puas atas apa yang sudah diperoleh, baik kebutuhan, keinginan, atau harapan. Dengan demikian, manusia akan memperoleh rasa aman, merasa memiliki, dan loyal pada program tertentu yang bisa memenuhi kebutuhannya.

Manusia sebagai makhluk yang diciptakan oleh Allah untuk hidup di dunia tentu membutuhkan bekal yang mendukung bagi kehidupannya. Bekal yang dibutuhkan untuk keberlangsungan pada hidup ada banyak macamnya, secara umum terdiri atas rohani dan jasmani. Bekal tersebut serupa dengan pendorong yang mampu menjadikan manusia agar bisa bertahan hidup.

Hubungan timbal balik yang diperoleh seseorang atas program bisa mempengaruhi komitmennya untuk memanfaatkan secara berulang kali hingga masa mendatang. Meskipun ada banyak faktor situasi yang berpengaruh menyebabkan seseorang untuk meninggalkan sebuah program tertentu, hal tersebut berkemungkinan kecil jika seseorang sudah memperoleh kebutuhannya. Oleh sebab itu,

¹⁹ Angeline Stevanie dan Hatane Semuel, *Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Terhadap Salon Shinjuku*, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, No. 1, 2015

kesetiaan seseorang akan terbangun dengan sendirinya. Sejalan dengan pendapat Sutisna, loyalitas merupakan sebuah sikap kesetiaan terhadap pelayanan yang diimplementasikan pada penggunaan suatu program tertentu.²⁰

Seseorang akan terdorong untuk memanfaatkan secara berulang atas pelayanan suatu program tertentu membutuhkan kurun waktu tertentu. Pada satuan kurun waktu tertentu, terdapat sebuah proses penambahan kelayolan pada diri seseorang. Sedangkan menurut Gibson, loyalitas terjadi jika seseorang tersebut memperoleh apa yang dibutuhkan, maka akan timbul penggunaan atas sebuah program secara berulang-ulang.²¹

Seseorang bisa dikatakan loyal jika perilakunya menunjukkan pemanfaatan atas program sedikitnya dua kali. Hal tersebut bisa ditandai dengan melihat perilaku seseorang atas dasar pengambilan keputusan, serta berkomitmen untuk terus memanfaatkan suatu program yang ditawarkan. Sedangkan konsep loyalitas cenderung pada perilaku seseorang atas penggunaan suatu program tertentu.²²

²⁰ Nanang Andhiyan Mergining Mei, *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Konsumen Suplemen Impor dari USA di Kabupaten Bantul*, Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi, Vol. 1, No. 1, Agustus 2012, hal. 38

²¹ David Erdiansyah, Rois Arifin, dan Afi Rachmat Slamet, *Pengaruh Harga, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman TIKI Dinoyo*, Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang, Hal. 94

²² Medium.com diunduh pada 14 Januari 2021

b. Karakteristik Loyalitas

Griffin menyatakan, bahwa loyalitas adalah ukuran untuk mengamati wujud pertumbuhan perilaku terhadap sesuatu secara konsisten. Berikut adalah karakteristik dari loyalitas:

- 1) Terlibat aktif secara teratur atau berulang kali.

Seseorang yang telah melakukan pengambilan keputusan atas suatu program secara konsisten, dengan demikian, ada tindakan sadar yang dilakukan atas keikutsertaan dalam sebuah program.

- 2) Mengikuti Program yang Ditawarkan.

Program tersebut dibutuhkan oleh seseorang. Seseorang tersebut menunjukkan perilaku untuk melakukan pengambilan keputusan secara sadar dan teratur atas respon terhadap penawaran program tertentu. Hubungan yang sudah terbangun ini cukup kuat dan berlangsung lama. Indikasi lainnya adalah seseorang tidak mudah menggunakan program yang serupa di tempat lainnya.

- 3) Merekomendasikan Program kepada Orang Lain.

Mengikuti program yang ditawarkan oleh komunitas perlu secara konsisten. Selain itu, seseorang juga akan mendorong dan mengajak orang lain agar mengikuti program dari komunitas tersebut. Secara tidak langsung ajakan dari seseorang tersebut kepada orang lain berdasarkan atas kebaikan dan

kemanfaatan yang diperoleh dari keikutsertaan dalam program tersebut.

- 4) Membangun dan Menceritakan Tentang Daya Tarik yang Ada Pada Komunitas tersebut Menjadi Satu Nilai Lebih untuk Dijaga.

Jika keunikan, kelebihan, dan daya tarik pada komunitas tersebut mampu dipertahankan, maka respon orang lain terhadap komunitas tersebut semakin kuat. Salah satunya adalah dengan sadar, bahwa orang lain bisa mengetahui keberadaan dan merasakan nilai-nilai manfaat dari komunitas. Dengan demikian, karakter dari komunitas dan orang-orang didalamnya seiring berjalannya waktu akan terbangun dengan sendirinya.

c. Pembentukan Loyalitas

Setiap pemakaian program tertentu, seseorang akan konsisten secara tidak langsung untuk menciptakan sebuah pola keterikatan yang dilakukan secara berulang kali. Berikut tahapan pola yang membangun loyalitas jamaah (Griffin, 2005):

- 1) Menyadari keberadaan entitas dari sebuah komunitas.

Keunikan dari program bisa menjadi daya tarik bagi seseorang. Oleh karena itu, diperlukan untuk membentuk kesan positif dibenak seseorang. Jika kesan positif sudah terbangun, maka akan membentuk respon sadar pada diri seseorang terhadap program tersebut. Respon sadar tersebut secara tidak

langsung teraktualisasi sebagai kesadaran atas keberadaan dari komunitas.

Orang-orang zaman sekarang dimudahkan dengan media sosial untuk bisa mengetahui informasi dari komunitas tertentu. Informasi yang berkenaan dengan keberadaan dari suatu komunitas tersebar begitu cepat. Dengan begitu, orang-orang menjadi aktif untuk menggali sebuah informasi tanpa hambatan. Jika informasi dari sebuah komunitas mudah dicari, maka kontruksi berpikir mengenai komunitas semakin kuat. Sehingga seseorang akan tersadar akan keberadaan komunitas tersebut.

- 2) Keikutsertaan awal pada suatu program kegiatan.

Hal ini penting untuk membangun loyalitas dari seseorang. Seseorang akan mendapatkan kesan baik atau buruk ketika sudah memanfaatkan penawaran dari sebuah program. Jika seseorang memperoleh kesan yang baik, maka hal itu menjadi kesempatan untuk menumbuhkan loyalitas. Kesan awal yang baik merupakan daya tarik yang bisa mempengaruhi seseorang untuk menggunakan program berulang kali.

Adanya kepuasan atau ketidakpuasan yang dijadikan sebagai dasar pertimbangan untuk berkomitmen. Kepuasan menjadi dasar utama bagi seseorang jamaah untuk bisa melakukan pemanfaatan program secara berulang. Seseorang akan mendapatkan kepuasan

jika dapat memenuhi apa yang dibutuhkan.. Secara garis besar kebutuhan tersebut terbagi menjadi materi dan rohani. Jika seseorang dengan sadar terlibat dalam program tertentu secara berulang, maka terbentuklah loyalitas.

d. Indikator Loyalitas

Berikut beberapa indikator dari Loyalitas menurut Perangin-angin,²³ yakni:

1) Niat untuk Mengikuti Program Kegiatan Kembali

Wibowo menyatakan, pemanfaatan berulang adalah kecenderungan perilaku dari seseorang untuk tetap menggunakan program tertentu.²⁴ Pembentukan perilaku pada anggota dapat berpengaruh terhadap intensi dalam pemanfaatan pada program tertentu. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1996) menguatkan, bahwa niat berperilaku yang lahir dari anggota dapat berupa pemanfaatan ulang, *word of mouth*, serta saran dan masukan atas program yang ditawarkan.²⁵

²³ Harun Al-Rasyid, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek*, Jurnal Ecodemica, Vol. 1, No. 2, September 2017, hal. 212

²⁴ Panggh Rizki Dwi I. Dan Paulus Basuki Hadiprajitno, *Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening*, Diponegoro Journal of Accounting, Vol. 3, Np. 2, 2014, hal. 3

²⁵ Baiq Nadia Nirwana, Sulhaini, dan Lalu Edy Herman M, *Pengaruh Acara Pariwisata Olahraga, Citra Destinasi Halal, dan Nilai yang Dirasakan terhadap Niat Berperilaku Wisatawan untuk Berkunjung Kembali, Merekomendasikan Kepada Orang Lain dan Positif WOM*, Jurnal Magister Universitas Mataram, Vol. 9, No. 4a, Desember 2020, hal. 84

2) Merekomendasikan Program Kegiatan Komunitas kepada Orang Lain

Mowen dan Minor (2002) menyatakan bahwa, akan muncul perilaku pada anggota berupa keingintahuan untuk mencari informasi, menginformasikan kepada orang lain tentang pengalamannya, dan pemanfaatan program sebagai sikap terhadap program yang ditawarkan. Dengan demikian, perilaku anggota mengacu pada kemungkinan tujuan dari suatu program, baik di masa lalu, sekarang, dan masa depan. Oleh sebab itu, anggota akan merekomendasikan tujuan kepada orang lain melalui *positif word of mouth*.

3) Komitmen

Komitmen merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi hubungan pada komunitas. Menurut Moorman, komitmen adalah keinginan untuk menjaga nilai keberlangsungan suatu hubungan.²⁶ Selain itu, komitmen juga dijelaskan sebagai perjanjian yang bersifat eksplisit dan implisit. Perjanjian tersebut berasal dari hubungan yang berkelanjutan antar sesama anggota.²⁷

e. Loyalitas dalam Perspektif Islam

Dalam Islam, loyalitas disebut sebagai *al-wala'*. *Al-wala'* secara etimologi memiliki beberapa makna yang terdiri dari mencintai,

²⁶ Faris Mujaddid. "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi *World Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket", *Skripsi*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2015, 21

²⁷ *Ibid*, 22

mengikuti, menolong, dan mendekat kepada sesuatu. *Al wala'* merupakan kata benda. *Al wala'* memiliki kata kerja sebagai *Al-walayah*. *Al-walayah* diterjemahkan sebagai kedekatan dan kecintaan. Zulfa mengatakan, loyalitas dalam Islam merupakan kepatuhan mutlak kepada Allah SWT.²⁸ Kepatuhan tersebut diwujudkan dengan menjalankan syariah Islam sepenuhnya. Dengan demikian, Loyalitas Islami bermakna sebagai segala bentuk ikhtiar untuk melanggengkan kebersamaan, persaudaraan, serta kedekatan hubungan di antara manusia atas dasar cinta kepada Allah.

Sebagaimana dalam hadis, Nabi Muhammad SAW bersabda, *“Serahkan ilmu waris kepada ahli atau pakarnya. Bila masih ada yang tersisa dari warisan, maka akan menjadi milik orang yang paling dekat hubungannya dengan orang yang sudah meninggal”*. Bentuk berwala' dalam nilai-nilai Islam ditujukan kepada Allah, Rasul, dan orang-orang yang beriman pada satu kesatuan.²⁹ Seperti yang termuat dalam firman-Nya di Al-Quran. *“Sesungguhnya Wali kamu hanyalah Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang yang beriman. Orang-orang yang menunaikan Shalat, dan Zakat sembari mereka tunduk berserah kepada Allah. (QS. Al-Maidah: 55)*. Dari uraian Hadits dan Ayat AL-Quran tersebut dapat diintisarikan bahwa, kedekatan hubungan di antara manusia dalam konteks loyalitas harus berpegang teguh pada nilai-nilai Islam. Jika telah berpegang teguh

²⁸ Mashuri, *Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, Vol. 9, No. 1, Juni 2020, Hal. 56

²⁹ Ibid

pada nilai-nilai Islam, maka kebersamaan yang terbangun akan semakin baik dengan harapan agar menambah kedekatan kepada Allah SWT.

Dalam loyalitas, pola hubungan kesetiaan yang dibangun oleh suatu Komunitas Islami seperti Maiyah tidak mengejar tujuan yang profit, melainkan bagaimana saling membangun kebersamaan atas dasar cinta kepada Allah dengan memberikan nilai manfaat bagi lingkungan sekitar. Nilai-nilai manfaat tersebut diperuntukkan kepada seluruh kalangan, baik internal maupun eksternal. Bentuk aktualisasi dari nilai-nilai kemanfaatan yang paling utama adalah membangun rasa persaudaran *Al-Mutahabbina Fillah*, yaitu: saling mencintai, mengasihi, memberi, dan menyayangi karena Allah semata. Dengan demikian, kesetiaan yang dibangun akan menumbuhkan rasa kepedulian di antara sesama, tidak saling menyalahkan karena perbedaan, melainkan bertujuan untuk menyatukan perbedaan demi kebersamaan menuju Allah SWT.

Loyalitas tidak bisa terbangun dengan mudah, perlu rangkaian proses yang cukup panjang untuk bisa menumbuhkan loyalitas pada diri seseorang. Dibutuhkan langkah-langkah taktis yang harus diterapkan oleh suatu Komunitas. Langkah-langkah taktis tersebut menjadi pemantik dan penggerak pada diri seseorang dengan tujuan untuk menjalin kedekatan. Sebagaimana firman Allah dalam Surat Al-Maidah ayat 55-54 *"Hai orang-orang yang beriman, barang siapa di antara kamu yang murtad (keluar) dari agamanya, maka kelak Allah akan mendatangkan suatu kaum yang*

Allah mencintai mereka dan mereka pun mencintai-Nya, yang bersikap lemah lembut terhadap orang yang mukmin, yang bersikap keras terhadap orang-orang kafir, yang berjihad di jalan Allah, dan yang tidak takut kepada celaan orang yang suka mencela. Itulah karunia Allah, diberikan-Nya kepada siapa yang dikehendaki-Nya, dan Allah Mahaluas (pemberian-Nya) lagi Maha Mengetahui.” Ayat tersebut menjadi landasan bersikap terhadap sesama manusia. Jika dikaitkan dengan loyalitas, ayat tersebut menegaskan akan ada suatu kaum yang dicintai oleh Allah, dan di antara mereka juga saling mencintai. Oleh sebab itu, loyalitas juga perlu dibangun melalui kegiatan-kegiatan positif yang mengarah pada tujuan kemaslahatan, terlebih dengan menjalankan prinsip-prinsip yang islami. Selain itu, *al-wala'* (loyalitas) karena Allah dengan mencintai Allah, mencintai para wali-Nya, dan menolong agama-Nya.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Berikut merupakan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi jamaah untuk sadar atas pengambilan keputusan pada pemanfaatan program dari komunitas:

a. Kepuasan

1) Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan ukuran atas dasar pertimbangan harapan dari seseorang dengan kenyataan yang didapatkan. Kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai perasaan senang, puas, dan lega dari seseorang. Seseorang yang bisa merasakan kepuasan biasanya dikarenakan telah

mendapat pemenuhan kebutuhan yang diinginkan. Pemenuhan kebutuhan tersebut atas dasar pengambilan keputusan untuk mengikuti program yang sudah ditawarkan. Kepuasan seseorang ditentukan oleh persepsi atas performa program yang berhasil memenuhi harapan.³⁰

Sependapat dengan Band, kepuasan adalah ukuran atau tingkatan pemenuhan atas keinginan dan harapan yang membuat seseorang akan mengikuti program secara berulang.³¹ Dengan kata lain, seseorang menunjukkan sikap kesetiaan yang berlanjut pada penggunaan suatu program tertentu. Performa program kegiatan berperan penting dimata orang lain. Jika sebuah program memiliki muatan yang berkualitas dan bernilai positif, maka hal itu menjadi daya tarik sendiri dimata seseorang yang sedang membutuhkan. Semakin tinggi dan bernilai kualitas program yang ditawarkan, maka kepuasan yang diperoleh oleh orang yang membutuhkan juga semakin tinggi.

Seluruh komponen yang menghasilkan sebuah program besar kemungkinan menciptakan kepuasan bagi seseorang. Hal tersebut bisa diketahui jika komponen pada suatu program dikemas

³⁰ Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak 2014) h. 2

³¹ Trisno Musanto, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan loyalitas Pelanggan; Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*, *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, 2 September 2004, hal. 125

baik secara keseluruhan. Dengan demikian, suatu program memiliki potensi untuk memberikan kepuasan bagi diri seseorang. Tingkat kepuasan juga bisa diukur melalui respon timbal balik dari seseorang, sejauh mana program bisa memenuhi keinginan atau harapan. Tetapi bisa dipastikan, bahwa program yang berkualitas baik sebanding dengan tingkat kepuasan.

Menurut Irawan, kepuasan merupakan bentuk sikap yang tertanam dalam pikiran dan hati seseorang.³² Kepuasan yang dirasakan oleh seseorang bersifat dinamis dan berdasarkan akumulasi pengalaman dari seseorang terhadap sebuah program tertentu. Pengalaman atas pemakaian program dipengaruhi oleh pikiran seseorang yang mewakili seluruh faktor kognitif dan afektif. Keseluruhan dari faktor tersebut mewakili atribut yang bersifat emosional.

2) **Indikator Kepuasan**

Adapun indikator dari kepuasan menurut Peter dan Olson, sebagai berikut³³:

a) Perasaan Senang terhadap Program

Abu Ahnadi, berpendapat bahwa perasaan merupakan kondisi hati atau

³² Alvi Purwanti Alwie dan Deny Danar Rahayu, *Analisis Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Terhadap Layanan Hypermart Pekanbaru*, Jurnal Ekonomi, Vol. 17, No. 2, Agustus 2009, hal. 22

³³ Muhammad Bahrudin dan Siti Zuhro, *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, Vol. 3, No. 1, Juni 2015, hal. 9

kejiwaan pada seseorang.³⁴ Perasaan yang muncul tersebut bisa senang atau tidak senang. Selain itu, perasaan berkenaan dengan hubungan pribadi atas respon terhadap lingkungan yang muncul dari seseorang. Perasaan tersebut muncul atas sesuatu hal, baik sama atau tidak sama antara satu orang dengan yang lainnya.

b) Cenderung Aktif Mengikuti

Keaktifan menurut Rousseau dalam Sardiman menyatakan, *“Segala pengetahuan yang diperoleh dengan pengamatan sendiri, dengan bekerja sendiri, dengan fasilitas yang diciptakan sendiri, baik secara rohani maupun teknis”*³⁵. Dapat dijelaskan bahwa, keaktifan merupakan aktivitas yang perlu dilakukan agar proses berjalannya suatu program tidak terbengkalai.

c) Merekomendasikan Program kepada Orang Lain tentang Pengalaman Menyenangkan yang Diperoleh.

Pollack menyatakan, anggota yang merasa puas setelah mengikuti program kegiatan yang ditawarkan oleh komunitas dapat mempengaruhi perilaku orang lain.³⁶ Pendapat tersebut

³⁴ Utin Nina Hermina, Syarifah Novieyana, Desvira Zain, *Pengaruh Mata Kuliah Kewirausahaan Terhadap Minat Mahasiswa Menjadi Wirausaha Pada Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Pontianak*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 7, No. 2, Juli 2011, hal. 139

³⁵

³⁶ Muhammad Zakiy dan Evrita Putri A, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah*

diperkuat oleh Bunker (2013) bahwa, anggota yang mendapatkan kepuasan akan menyarankan mengenai komunitas kepada orang lain.³⁷

3) **Kepuasan dalam Perspektif Islam**

Dalam Islam kepuasan disebut sebagai sikap *qana'ah*. Untuk memenuhi kepuasan dibutuhkan beberapa hal, antara lain nilai manfaat atau guna yang diperoleh. Nilai tersebut memberikan hal yang manfaat atau sia-sia. Selain itu, telah dijelaskan pula dalam Surat Al-Furqan ayat 67 sebagaimana berikut:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

Artinya: *"Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian."*³⁸

Ayat tersebut menunjukkan tentang sikap moderat yang harus diambil. Sikap moderat tersebut diaktualisasikan ke dalam kehidupan sehari-hari, baik secara jasmani maupun rohani. Ayat di atas dapat dihubungkan dengan kepuasan jamaah. Adapun relevansiya adalah bagaimana cara untuk memperoleh kepuasan tersebut. Bahwa perasaan senang, sedih, kecewa, gembira, dan bahagia adalah hal yang wajar

Sebagai Variabel Intervening, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2017, hal. 27

³⁷*Ibid*

³⁸ <https://tafsirweb.com/6323-quran-surat-al-furqan-ayat-67.html> diakses pada 20 Juli 2021

didapat oleh jamaah. Tidak menjadi wajar apabila jamaah terlalu berlebihan dalam menyikapi perasaan tersebut.

b. Ikatan Emosional

1) Pengertian

Ikatan emosional merupakan ikatan psikologis yang menghubungkan antara individu dengan individu lainnya. Seseorang akan terpengaruh dengan daya tarik yang ditawarkan pada sebuah program tertentu. Daya tarik tersebut menjadi nilai lebih yang sifatnya bisa mengikat. Dari rasa keterikatan bisa menunjukkan karakteristik antara komunitas dengan jamaah. Sebuah ikatan akan terasa kuat jika sesama jamaah saling bisa merasakan secara langsung program yang ditawarkan oleh komunitas.

Berbagai metode telah ditawarkan, baik melalui media sosial maupun dari mulut ke mulut. Dari kedua cara tersebut secara tidak langsung bisa berpengaruh terhadap ikatan emosi pada seseorang. Herskovitz dan Crystal menyatakan, sebuah program mempunyai daya tarik yang bisa menciptakan ikatan emosional dalam jangka panjang.³⁹ Oleh karena itu, sebuah program akan mudah dikenali dan memberikan kesan bagi seseorang.

Sweeney dan Soutar mengemukakan, bahwa ikatan emosi timbul dari perasaan positif pada pribadi seseorang terhadap keberadaan suatu program tertentu secara

³⁹ Sri Wahyuni, *Kepribadian Merek dan Ikatan Emosional Merek Terhadap Loyalitas Merek Tabungan Bank Umum Syariah*, Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol. 19, No. 2, Mei 2015, h. 338

keseluruhan.⁴⁰ Perasaan tersebut menjadi penanda bahwa ada suatu tarikan yang berhasil mengikat diri seseorang. Ikatan tersebut sebagaimana emosi yang sudah terbangun, membuat alasan bagi seseorang untuk melakukan pengambilan keputusan. Tetap setia untuk bertahan atau beralih kepada yang lainnya.

Seperti yang disampaikan oleh Zikmund, bahwa Ikatan emosional merupakan sebuah kondisi dimana seseorang dapat terpengaruh oleh suatu program tertentu. Dari program-program tertentu yang memiliki daya tarik, sehingga latar belakang seseorang akan dengan mudahnya untuk diidentifikasi. Kajian tentang ikatan emosional sendiri tidak lepas dari pengaruh daya kerja otak. Rachmawati mengemukakan, otak manusia terdiri dari tiga bagian, yaitu: *original brain*, *limbic system*, dan *Neocortex*.⁴¹

Original brain merupakan bagian otak yang merespon pertama kali saat mendapat rangsangan dari luar. Seseorang masih dalam proses dan tahapan menangkap stimulasi berupa pola. Jika stimulus mampu memberikan perhatian lebih, maka bagian otak ini bekerja yang

⁴⁰ Diani Zakiya Chayati dan Tri Yuniati, *Pengaruh Kinerja Produk dan Ikatan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Simpati*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, vol. 5, No.m 11, November 2016, Hal. 3

⁴¹ Lutvia Nurul, *Antecedent Experiential, Marketing, Ikatan Emosional, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan pada Toko Zam-Zam di Salatiga*, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, vol. X, No. 2, September 2011, H. 222

paling cepat. Dengan demikian, aspek visualisasi memegang peranan penting untuk menjadi stimulus atau perangsang. Perangsang tersebut menghasilkan daya emosi pada diri seseorang yang menimbulkan keterikatan pada program tertentu.

Sedangkan Belk menambahkan, keterikatan emosional tidak bisa terbentuk tanpa adanya pengalaman seseorang terhadap penggunaan suatu program tertentu.⁴² Keterikatan merupakan hubungan khusus yang menghasilkan kondisi emosional. Dalam hal ini, Bowbly menjelaskan keterikatan bisa muncul dari seseorang setelah mengkonsumsi program tertentu yang disertai dengan emosi.⁴³ Keterlibatan emosi dari seseorang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan atas program tertentu yang dibutuhkan. Berdasarkan konsep tersebut, ikatan emosi yang dibentuk oleh seseorang telah menghasilkan perasaan mendalam pada program tertentu yang dikonsumsinya.

⁴² Badri Munir Sukoco dan Reza Aditya Hartawan, *Pengaruh Pengalaman dan Keterikatan Emosional pada Merk Terhadap Loyalitas Konsumen*, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan 1 thn 4, No. 3, Desember 2011, hal. 1

⁴³ Ibid, hal. 2

2) Faktor-Faktor

Faktor-faktor yang mengakibatkan munculnya keterikatan emosi diuraikan oleh Mugge sebagai berikut:⁴⁴

- a) Terbangun ikatan yang kuat dalam diri seseorang terhadap suatu obyek atau program kegiatan.
- b) Seseorang memperoleh ikatan emosional yang kuat terhadap program kegiatan. Sedangkan program lain kurang menarik bagi mereka.
- c) Situasi dan kondisi lingkungan.

3) Indikator

Thomson menyatakan bahwa indikator dari ikatan emosional adalah sebagai berikut:⁴⁵

a) Afeksi

Afeksi berhubungan dengan perasaan seseorang. Perasaan tersebut merupakan kebutuhan pengembangan emosional dengan orang lain. Tidak hanya itu, seseorang juga ingin memperoleh respon baik dari orang lain.

b) *Passion*

Dalam bahasa Indonesia *passion* diartikan sebagai gairah. Gairah merupakan keinginan atau hasrat yang kuat dalam diri seseorang. Sehingga

⁴⁴ Lintang Lilla Maulidina, *Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Pengaruh Keterikatan Emosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rolag Kopi Kayoon Surabaya*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 8, No. 4, hal. 1363

⁴⁵ Lintang Lilla Maulidina, *Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Pengaruh Keterikatan Emosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rolag Kopi Kayoon Surabaya*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 8, No. 4, hal. 1636

dapat menambah rasa antusias untuk melakukan sesuatu.

c) Koneksi

Koneksi merupakan upaya untuk mempertahankan hubungan dengan orang lain dalam jangka panjang. Sehingga dibutuhkan hubungan komunikasi di antar orang, agar berkembang menjadi kepercayaan seiring berjalannya waktu.

4) Ikatan Emosional dalam Perspektif Islam

Islam cukup jelas dan lugas untuk membahas persoalan dalam kehidupan, tak terkecuali pada ikatan emosional. Penekanan ikatan emosional terdapat pada upaya sebagai wujud kontrol dan kendali diri atas emosi. Emosi tersebut meliputi positif dan negatif. Adapun ikatan emosional juga dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Hajj ayat 46 :

أَفَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَتَكُونُ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آذَانٌ
يَسْمَعُونَ بِهَا فَإِنَّهَا لَا تَعْمَى الْأَبْصَارُ وَلَكِنْ تَعْمَى الْقُلُوبُ
الَّتِي فِي الصُّدُورِ

Artinya: *“Maka tidak pernahkah mereka berjalan di bumi, sehingga hati (akal) mereka dapat memahami, telinga mereka dapat mendengar? Sebenarnya bukan mata itu yang buta, tetapi yang buta ialah hati yang di dalam dada”*⁴⁶

⁴⁶ <https://tafsirweb.com/5782-quran-surat-al-hajj-ayat-46.html> diakses pada tanggal 28 Desember 2020

Berdasarkan ayat di atas, pengendalian diri atas emosi menjadi hal penting yang perlu dilakukan. Shihab mengatakan, seseorang yang tidak menggunakan akal sehat, hati, dan telinga sebagaimana mestinya, dapat dinilai buta hati seperti pernyataan ayat di atas. Dengan demikian, hati berperan penting untuk menerima serta menyaring informasi, sekaligus sebagai dasar pertimbangan untuk berperilaku.

c. **Pengalaman**

1) **Pengertian**

Alwi Hasan mengemukakan, pengalaman merupakan sesuatu yang pernah dialami, dijalani, dirasakan, dan ditanggung. Pada satuan kurun waktu tertentu, seseorang akan merasakan dan mengetahui manfaat dari program yang diikuti. Seseorang memperoleh manfaat dan kebutuhan ketika sudah berproses dalam pelaksanaan sebuah program kegiatan. Proses tersebut berasal dari kesan pertama yang diperoleh. Schmit menjelaskan, ketertarikan seseorang cenderung diperoleh melalui pengalamannya saat mengikuti sebuah program tertentu.⁴⁷

Pengalaman dalam mengikuti program kegiatan tertentu dapat melibatkan konsep beripikir yang rasional serta memunculkan gejala emosional.

⁴⁷ Dessy Wulamsari dan Yessy Artanti, *Pengaruh Pemasaran Berdasarkan Pengalaman, Pemasaran Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 2, No. 4, Oktober 2014, hal. 1771

Pengalaman terbentuk melalui panca indera (*sense*), emosi (*feel*), pikiran (*think*), dan pola perilaku (*act*). Oleh karena itu, suatu program kegiatan yang menarik dapat menciptakan kesan positif. Sehingga, loyalitas dalam diri seseorang dapat meningkat.

Penggunaan suatu program yang didasarkan pada pengalaman berguna untuk meningkatkan loyalitas. Seseorang yang loyal tidak akan mudah beralih ke lain program. Dengan demikian, sebuah program harus mampu membangkitkan pengalaman yang menjadi basis kuat dari loyalitas.

2) Tahapan

Pada era perkembangan dunia digital, perlu bagi suatu komunitas untuk menyelaraskan program yang ditawarkan. Penyelarasan ini berdasarkan pada situasi dan kondisi lingkungan yang bersifat cair dan dinamis. Sehingga, penggerak dari suatu komunitas perlu beradaptasi dengan para anggotanya. Ada beberapa tahapan yang perlu dilakukan untuk dapat menjangkau kesan yang dihadirkan oleh anggota berdasarkan pengalaman sebagai berikut:

a) Pengalaman Anggota

Pengalaman anggota yang melibatkan struktur panca indera, pikiran, dan hati bisa memunculkan kesadaran untuk pengambilan keputusan terhadap pemanfaatan program tertentu. Sehingga, para anggota bisa

memosisikan pemanfaatan program tertentu di antara konteks yang besar dalam kehidupan.

b) Pola Keikutsertaan

Perlu dilakukan analisis yang mendalam dari keterkaitan antara anggota dan komunitas yang diikutinya. Analisis tersebut dapat menghasilkan data yang menciptakan sinergi di antara keduanya. Sebuah program dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dari keseluruhan pola konsumsi yang sudah terjadi. Dengan demikian, pola keikutsertaan terhadap program yang memiliki keterkaitan dengan kehidupan anggota. Dari pola keikutsertaan yang sudah terbentuk, tentu akan menghasilkan pengalaman yang bisa dirasakan oleh anggota. Pengalaman pada diri anggota dapat diukur melalui kepuasan dan tingkatan loyalitas terhadap program tertentu.

c) Keputusan Rasional dan Emosional

Pengalaman yang sudah dirasakan oleh anggota sering dijadikan sebagai pemenuhan dari fantasi, perasaan, dan kesenangan. Tidak sedikit pula keputusan yang diambil oleh anggota berdasarkan emosi, kata hati, atau tidak rasional. Sehingga para anggota mendapatkan kepuasan tersendiri terhadap keputusan atas keterlibatannya dalam program kegiatan.

3) Indikator

Schmitt menawarkan suatu konsep alternatif, yakni *Strategic Experience Modules*.⁴⁸ Konsep teori tersebut terdiri dari empat tipe, yakni *sense, feel, think, dan act*.

a) *Sense*

Sense merupakan tipe yang dapat ditangkap dan dirasakan oleh kelima indera terhadap program tertentu, yakni bau, suara, pandangan, rasa, dan sentuhan. Bagi jamaah hal ini menjadi pembeda dari satu program dengan program lainnya untuk membangun kesan di dalam benak mereka. Dengan demikian, dalam suatu komunitas, masing-masing dari anggota akan merasa tergerak dan termotivasi untuk bertindak secara sadar terhadap program tertentu yang ditawarkan.

Dalam hal ini, indera manusia berfungsi selama fase pra keterlibatan, keterlibatan, dan setelah keterlibatan terhadap suatu program. Dapat dikatakan, bahwa komunitas cukup aktif untuk memantik unsur *sense* agar dapat menarik perhatian dari anggotanya melalui hal-hal yang unik dan menarik. Sehingga, para anggota dapat memperoleh kesan yang kuat terhadap suatu komunitas. Schmitt

⁴⁸ Endang Sulistya Rini, *Menciptakan Pengalaman Konsumen dengan Experiential Marketing*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 2, No. 1, Januari 2009, hal. 16

menambahkan, ada tiga tujuan dari panca indera, yakni:

1) Diferensiasi

Setiap komunitas pasti akan menonjolkan kelebihanannya agar bisa menjadi pembeda dengan yang lainnya. Dengan demikian, suatu komunitas akan menggunakan unsur *sense* untuk menarik anggota atau orang luar agar tertarik untuk mengikuti sebuah program yang ditawarkan. Sehingga, pendistribusian nilai-nilai yang ditawarkan oleh komunitas akan tersampaikan.

2) Motivator

Setiap jamaah atau anggota, baik yang sudah lama atau masih baru bergabung akan termotivasi dengan adanya penerapan unsur *sense*.

3) Penyedia Nilai

Penerapan dari unsur *sense* juga bisa memunculkan nilai yang unik bagi anggota.

b) *Feel*

Feel atau perasaan merupakan unsur yang berhubungan dengan emosi. Emosi yang muncul tersebut dirasakan oleh anggota pada komunitas. Ketika anggota merasa senang terhadap program yang diikuti, maka anggota akan cenderung menyukainya. Sebaliknya, jika anggota merasa tidak senang, maka anggota akan meninggalkan program tersebut. Perasaan yang muncul berdasarkan dari

pengalaman masing-masing anggota. Pengalaman yang dirasakan tersebut memiliki tingkatannya masing-masing, mulai dari perasaan positif maupun yang negatif. Ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam unsur *feel*, yakni:

1) Suasana Hati

Suasana hati bisa terbentuk melalui pemberian stimuli yang spesifik. Suasana hati juga bisa disebut sebagai kondisi afektif yang positif maupun negatif. Selain itu, suasana hati juga berpengaruh cukup kuat terhadap ingatan seseorang atas program tertentu yang mereka pilih.

2) Emosi

Terdapat perbedaan antara emosi dan suasana hati. Emosi memiliki pengaruh lebih kuat daripada suasana hati yang terwujud sebagai perilaku. Beberapa kondisi yang bisa dikategorikan sebagai emosi meliputi: iri hati, marah, dan cinta. Emosi-emosi tersebut muncul karena diakibatkan oleh sesuatu misalnya, seseorang, komunitas, peristiwa, komunikasi, dan program kegiatan.

c) *Think*

Komunitas akan selalu berupaya untuk memberikan stimuli kepada anggotanya. Stimuli-stimuli tersebut diberikan dengan cara mendorong para anggota agar berinteraksi secara aktif, kreatif, dan kognitif terhadap komunitasnya. Menurut Schmitt, ada

tiga cara yang perlu dilakukan untuk membangun kepekaan kognitif bagi orang lain sebagai berikut:⁴⁹

1) Kejutan

Kejutan menjadi hal penting untuk membangun daya pikir kritis dan kreatif terhadap anggota. Kejutan bisa dimulai dari penggiat komunitas yang menanamkan harapan bagi anggotanya secara kolektif. Jika kejutan bersifat positif, maka akan memunculkan kesan emosi mendalam pada anggota. Kesan emosi tersebut membentuk perasaan senang dalam benak anggota dalam komunitas. Benak yang terbentuk tersebut diharapkan mampu bertahan dalam waktu yang lama.

2) Memikat

Daya pikat muncul dari rasa ingin tahu seseorang. Namun, acuan yang dibuat oleh seseorang berpengaruh terhadap daya pikat itu sendiri. Bagi seseorang, daya pikat bisa bersifat membosankan, tapi tidak untuk orang lain. Pada dasarnya, daya pikat tergantung berdasarkan tingkat pengalaman, pengetahuan, dan kesukaan yang ada pada diri seseorang tersebut.

3) Provokasi

⁴⁹ Endang Sulistya Rini, *Menciptakan Pengalaman Konsumen dengan Experiential Marketing*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 2, No. 1, Januari 2009, Hal. 17

Provokasi merupakan perbuatan yang bisa menyebabkan perdebatan. Di dalam sebuah perdebatan bisa beresiko buruk jika tidak dilakukan berbagai upaya yang baik untuk dikelola menjadi sebuah diskusi. Diskusi menjadi jalan efektif untuk menyikapi tindakan agresif yang bisa terjadi kapan saja yang muncul karena provokasi.

d) *Act*

Tindakan yang berhubungan dengan keseluruhan individu, baik tubuh maupun pikiran. Nilai-nilai yang terkandung pada suatu pesan yang memotivasi dan bersifat spontan dapat mempengaruhi seseorang untuk bertindak nyata. Dengan demikian, seseorang akan berbuat untuk mencoba hal-hal baru agar dapat merubah kehidupan mereka lebih baik.

4) Relasi Publik

Dari lima indikator pengalaman yang sudah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, diperlukan adanya pengenalan, agar pihak eksternal dapat mengenali dengan mudah atas keberadaan dari komunitas. Masing-masing anggota pun bisa berposisi sebagai penyedia informasi. Penyedia informasi tersebut berfungsi untuk menyediakan informasi tentang komunitas kepada publik, dijelaskan berikut ini:

a) Komunikasi

Komunikasi merupakan jembatan yang menghubungkan antara lingkungan eksternal dan internal. Oleh sebab itu, komunikasi berperan cukup penting untuk menyambung dua pihak agar tidak mudah bereselisih paham. Selain itu, komunikasi yang baik harus disertai penerapan yang positif, serta informatif.

b) Identitas

Identitas berfungsi sebagai penanda agar eksistensi dari sebuah produk tertentu mudah untuk dikenal bagi khalayak umum. Identitas merupakan tanda baik yang bisa berwujud verbal maupun non verbal.

c) Bentuk Program Kegiatan

Tampilan dari sebuah program tentu akan membangun kesan di benak jamaah. Kesan tersebut terbentuk setelah sebuah program tertentu berhasil menstimuli jamaah. Beberapa tampilan program meliputi desain maupun penampakan.

d) *Websites*

Berisikan sekumpulan informasi dalam bentuk halaman web dan saling tergabung di sebuah domain atau biasa disebut dengan URL.

e) Sumber Daya Manusia

Semua sumber daya manusia yang ikut terlibat aktif dalam organisasi atau komunitas. Keterlibatan mereka memberikan pengalaman yang

bepengaruh terhadap lingkungan internal maupun eksternal.

5) Pengalaman dalam Perspektif Islam

Allah swt. melalui firman-Nya dalam surah Al-Anam ayat 6 menerangkan tentang pengalaman, berikut isi dari ayat tersebut :

أَلَمْ يَرَوْا كَمْ أَهْلَكْنَا مِنْ قَبْلِهِمْ مِنْ قَرْنٍ مَكَّنُّهُمْ فِي الْأَرْضِ
مَا لَمْ يُمْكِنُوا لَنَا وَأَرْسَلْنَا السَّمَاءَ عَلَيْهِمْ مِدْرَارًا وَجَعَلْنَا
الْأَنْهَارَ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهِمْ فَأَهْلَكْنَاهُمْ بِذُنُوبِهِمْ وَأَنْشَأْنَا مِنْ
بَعْدِهِمْ قَرْنًا آخَرِينَ

Artinya: "Apakah mereka tidak memperhatikan berapa banyak generasi yang telah Kami binasakan sebelum mereka, padahal (generasi itu) telah Kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi, yaitu keteguhan yang belum pernah Kami berikan kepadamu, dan Kami curahkan hujan yang lebat atas mereka serta Kami jadikan sungai-sungai mengalir di bawah mereka. Kemudian Kami binasakan mereka karena dosa mereka sendiri, dan kami ciptakan sesudah mereka generasi yang lain."⁵⁰

Dari ayat di atas diketahui bahwa pengalaman dari generasi-generasi

⁵⁰ <https://tafsirweb.com/2130-quran-surat-al-anam-ayat-6.html> diakses pada 3 Desember 2021

terdahulu bisa dijadikan sebagai pembelajaran. Pembelajaran tersebut berdasarkan pada pengalaman orang terdahulu. Pengalaman mengajarkan kepada seseorang agar tidak mengulangi kesalahan yang sama. Selain itu, ayat di atas juga menyatakan, bahwa sikap hati-hati dan waspada memang diperlukan.

C. Paradigma Penelitian

1. Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas

Kepuasan merupakan perasaan suka/tidak seseorang terhadap obyek tertentu. Perasaan suka/tidak tersebut diperoleh seseorang dari perbandingannya antara harapan dengan realita pada suatu obyek. Engel mengemukakan kepuasan merupakan evaluasi atas keterlibatan seseorang dalam suatu obyek secara sadar⁵¹. Evaluasi tersebut dapat bernilai positif apabila harapan dari seseorang terpenuhi. Sedangkan evaluasi dari seseorang akan bernilai negatif atau ketidakpuasan apabila tidak memenuhi harapan.

Seperti halnya yang disampaikan Oliver, bahwasanya kepuasan dan loyalitas memiliki keterkaitan meskipun tidak selalu beriringan. Kepuasan menjadi sikap awal yang penting dalam pembentukan loyalitas. Sehingga dapat dijadikan sebagai penyebab utama timbulnya loyalitas. Dengan demikian, loyalitas dapat terbentuk karena adanya pengaruh kepuasan/ketidakpuasan dengan obyek tertentu yang berkaitan secara terus menerus.

⁵¹ Ahmad Mardalis. *Meraih Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Manajemen dan Bisnis (Benefit), Vol. 9, No. 2, Desember 2005

2. Hubungan Ikatan Emosional Dengan Loyalitas

Bowlby mengemukakan bahwa keterikatan adalah hubungan antar seseorang dengan obyek tertentu yang melibatkan kondisi emosional. Keterikatan emosional memiliki tingkatan yang beragam. Keterikatan yang tinggi sering didapati melalui perasaan yang kuat. Perasaan kuat tersebut berasal dari koneksi, afeksi, cinta, dan gairah. Dari perasaan yang kuat akan muncul hasrat dalam diri seseorang. Hasrat terhadap obyek atau program kegiatan merupakan kebutuhan dasar manusia.⁵²

Seperti halnya yang dikemukakan oleh Drigotas dan Rusbult, bahwasanya komitmen dapat muncul secara sadar melalui keterikatan emosional dalam diri seseorang. Komitmen tersebut terwujud sebagai sikap loyal terhadap program kegiatan. Sehingga dapat diketahui bahwa ikatan emosional dapat menjadikan seseorang untuk senantiasa mengikuti program kegiatan.

3. Hubungan Pengalaman Dengan Loyalitas

Klaus dan Maklan mendefinisikan pengalaman sebagai penilaian kognitif dan afektif seseorang dalam berinteraksi dengan obyek tertentu.⁵³ Interaksi tersebut didapat baik secara langsung maupun tidak langsung. Pernyataan di atas dapat dijadikan sebagai konsep pengukuran pengalaman seseorang terhadap obyek tertentu. Karena itu, seseorang akan mendapatkan kesan positif atau negatif terhadap suatu obyek.

⁵² Badri Munir dan Reza Aditya. *Pengaruh Pengalaman dan Keterikatan Emosional Pada Merk Terhadap Loyalitas Konsumen*, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan 1, No. 3, Desember 2011

⁵³ Yosephine Angelina. *Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Iphone dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Surakarta*, Bhirawa, Vol. 3, No. 1, Desember 2016

Kesan tersebut dapat mempengaruhi loyalitas dari seseorang. Apabila kesan positif diperoleh seseorang, maka interaksi yang sudah terbangun akan berjalan secara terus menerus. Sebaliknya, jika kesan negatif diperoleh seseorang, maka interaksi yang sudah terbangun berkemungkinan akan terputus. Dengan demikian, pengalaman seseorang dalam berinteraksi berpengaruh untuk membentuk loyalitas.

D. Hipotesis

1. Hipotesis 1
H1 : Terdapat hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.
H0 : Tidak terdapat hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.
2. Hipotesis 2
H1 : Terdapat hubungan antara ikatan emosional terhadap loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.
H0 : Tidak terdapat hubungan antara ikatan emosional terhadap loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.
3. Hipotesis 3
H1 : Terdapat hubungan antara pengalaman terhadap loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.
H0 : Tidak terdapat hubungan antara pengalaman terhadap loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.
4. Hipotesis 4
H1 : Terdapat hubungan antara kepuasan, ikatan emosional, dan pengalaman terhadap loyalitas

jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

H0 : Tidak terdapat hubungan antara kepuasan, ikatan emosional, dan pengalaman terhadap loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

5. Hipotesis 5

H1 : Kepuasan, ikatan emosional, dan pengalaman bisa dijadikan sebagai prediktor peningkatan loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

H0 : Kepuasan, ikatan emosional, dan pengalaman tidak dapat menjadi prediktor peningkatan loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Mixed Method

Dalam penelitian yang dilakukan saat ini, peneliti menggunakan *mixed methods*, yakni metode penggabungan antara metode kualitatif dan kuantitatif⁵⁴. Metode ini merupakan penelitian yang berfokus untuk penggalan data pada objek penelitian. Sebagaimana bisa dilihat pada fokus penelitian yang akan diambil oleh peneliti, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton. Sugiyono mengemukakan bahwa metode penelitian *mixed method* dilakukan secara bersama-sama dalam suatu penelitian. Sehingga dapat diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan obyektif. Dengan demikian, peneliti melakukan pengumpulan data yang valid, komprehensif, dan objektif berdasarkan dari jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

2. Jenis

Penelitian *Mix Methods* sendiri mempunyai dua model, yaitu *sequential* (berurutan) dan *concurrent* (campuran). Model penelitian *sequential* adalah prosedur yang menggabungkan hasil penelitian dari satu metode ke metode lain.⁵⁵ Penggabungan tersebut dilakukan berurutan dalam waktu yang berbeda. Sedangkan pada model penelitian

⁵⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2011, hlm. 397

⁵⁵*Ibid.*, h. 408

concurrent dilakukan dengan cara menggabungkan dalam waktu yang sama.⁵⁶

Peneliti menggunakan model *sequential* pada penelitian saat ini dengan data kualitatif yang diikuti data kuantitatif. Model *sequential* yang diambil peneliti adalah *sequential eksploratory*. Pada tahap pertama, peneliti melakukan analisis data kualitatif. Kemudian pada tahap kedua, peneliti mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif. Sehingga diperoleh data yang lengkap untuk memperkuat hasil penelitian secara kualitatif.⁵⁷

B. Metode Kualitatif

Peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus. Jenis penelitian studi kasus merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menguraikan fakta secara menyeluruh.⁵⁸ Pengumpulan fakta tersebut berdasarkan pada persoalan sedang yang diteliti. Dari beragam persoalan yang terjadi di lapangan, peneliti memetakan apa yang diperoleh secara rapi dan mendalam. Peneliti melakukan pendalaman pada fokus penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Data yang dihasilkan dari penelitian berupa data deskriptif.

1. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah wadah dari suatu data yang diperoleh dengan menggunakan metode tertentu, baik berwujud manusia, artefak, manuskrip, ataupun kajian literatur. Sumber data merupakan subjek darimana sebuah data diperoleh. Dalam penelitian

⁵⁶*Ibid.*, h. 411

⁵⁷*Ibid.*, h. 409

⁵⁸Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga Universitas Press, 2001), 29

kali ini, peneliti mengumpulkan data untuk mempermudah dalam menganalisis yang lebih lanjut. Jenis data sendiri dibedakan menjadi dua, yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber utamanya. Dalam hal ini, informan merupakan sumber utama untuk mendapatkan data kualitatif. Data primer merupakan data yang bersumber asli untuk dicatat dan diamati sebagai kelengkapan bahan penelitian. Bisa dikatakan bahwa, sebagai data yang asli. Data primer diperoleh oleh peneliti secara langsung kepada informan.

Sumber data tersebut diperoleh setelah melakukan pengamatan langsung kepada jamaah Maiyah Damar Kedhaton, baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Informasi tersebut diperoleh dari dua *Kamituwa* (sesepuh) dan dua perwakilan Jamaah dari masing-masing wilayah (Gresik Utara, Kota, Barat, Selatan). *Kamituwa* menjadi rujukan atau informasi kunci disebabkan karena lebih dahulu mengalami dan mengetahui perkembangan dari Maiyah itu sendiri. Ada dua *Kamituwa* yang dijadikan rujukan oleh Jamaah Maiyah Damar Kedhaton, yakni Abah Hamim, dan Lik Syuaib. Sedangkan Pak Kris Adji merupakan penggiat literasi dan sejarawan Gresik. Selain itu, peneliti memilih satu perwakilan jamaah dari masing-masing wilayah. karena jamaah Maiyah Damar Kedhaton tersebar banyak di seluruh wilayah Gresik.

Peneliti menggunakan data primer untuk memudahkan penelitian. Tujuan dari

penggunaan data primer sebagai sumber informasi yang bersifat akurat. Informasi yang akurat tersebut tentu berasal dari jamaah yang pernah dan masih aktif terlibat dalam berproses di Komunitas Maiyah Damar Kedhaton.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak berasal dari orang pertama, melainkan dari sumber yang kedua. Data sekunder sudah tersedia tanpa harus kesulitan untuk mencarinya. Data sekunder merupakan sumber data tambahan. Selain itu, juga berfungsi untuk menunjang data utama. Pada penelitian ini, peneliti memperoleh sumber data sekunder berupa akun media sosial dari Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik (Website, Facebook, Instagram, Twitter, Symbolic). Beberapa nama akun media sosial dari Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik yaitu:

- 1) Website : damarkedhaton.com
- 2) Facebook : Damar Kedhaton
- 3) Instagram : @damarkedhaton
- 4) Twitter : @damarkedhaton
- 5) Symbolic : DamarKedhaton

Selain itu, data juga diperoleh dari buku, jurnal, dan artikel yang tentunya mampu untuk dipertanggungjawabkan keabsahan sumber informasinya. Peneliti menggunakan data sekunder sebagai pelengkap. sehingga penelitian bisa dianggap akurat dan kompleks. Keakuratan tersebut menjadi pelengkap data agar banyak sudut pandang yang bisa melengkapi.

2. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap penelitian data adalah proses yang dilakukan oleh peneliti untuk mencari informasi tentang obyek yang akan dikaji. Tahapan penelitian merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam suatu penelitian. Tahapan tersebut dimulai dengan mencari informasi di lapangan hingga upaya penelitian untuk menganalisa data yang diperoleh.⁵⁹ Sehingga, peneliti akan melalui proses-proses dalam pelaksanaan penelitian. Dengan adanya penyusunan data secara sistematis, maka data yang diperoleh juga rinci sesuai kebutuhan peneliti. Terdapat empat tahapan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu:

a. Tahap Pra Lapangan

Moeloeng mengemukakan, bahwanya ada enam tahapan yang harus dilalui. Dalam pelaksanaannya, peneliti tidak boleh mengabaikan etika dalam penelitian di lapangan. Menurutnya, ada beberapa tahapan pra lapangan yang disajikan sebagai berikut:

1) Menyusun Rancangan Penelitian

Dalam tahap ini, peneliti harus menentukan metode dan teknik yang akan digunakan. Setelah menyusun teknik dan metode, maka bisa dijadikan sebagai rancangan penelitian. Sehingga, peneliti diharuskan memahami latar belakang agar bisa menentukan ketepatan dalam penyusunan sebuah rancangan dari penelitian.

⁵⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2015), hal. 137

2) Menentukan Objek Penelitian

Informasi tentang objek yang akan dituju bersifat vital. Banyak cara yang dilakukan untuk menggali informasi tersebut, salah satunya lewat media maya. Dalam hal ini, peneliti harus mempertimbangkan ketepatan dan keakuratan data yang berada di lapangan. Peneliti mencari informasi dari berbagai sumber untuk menentukan objek penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian yang diambil. Selain itu, peneliti juga harus mempertimbangkan segala hal termasuk kesesuaian antara fokus penelitian yang diambil dengan program studi peneliti.

3) Mengurus Perizinan

Peneliti perlu mengetahui orang-orang atau pihak yang berwenang untuk mengeluarkan surat izin penelitian.⁶⁰ Hal tersebut berangkat dari standar operasional prosedur yang sudah diatur oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Peneliti akan menyerahkan kepada pihak yang berwenang pada objek penelitian setelah surat izin dikeluarkan. Disisi lain, peneliti juga harus memperhatikan beberapa syarat yang diperlukan, misalnya: surat tugas, identitas diri, surat izin berlabel instansi di atasnya, dan perlengkapan penelitian.

4) Menentukan Informan

Informan adalah orang yang dibutuhkan untuk bisa memberikan informasi tambahan tentang objek penelitian. Ia menjadi salah

⁶⁰Hamidi. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Malang: UMM Press, 2008), hal. 103

satu aset berharga dalam suatu penelitian. Informan memiliki nilai manfaat yang banyak bagi peneliti. Kegunaan informan bagi peneliti untuk mempermudah pengumpulan data agar memiliki tingkat ketepatan dan kebenaran yang akurat.

5) Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Peneliti hendaknya mempersiapkan segala macam teknis perlengkapan penelitian yang dibutuhkan. Baik sebagai penunjang dalam hal pengumpulan data ataupun pengaturan perjalanan jika diperlukan. Alat penunjang dalam pengumpulan data meliputi: kertas, pensil, bolpoin, map, buku catatan, penghapus, kamera hp, dll.

6) Etika dalam Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti akan berhubungan dengan orang banyak, baik secara perseorangan maupun secara berkelompok. Permasalahan etika akan muncul jika tidak ada nilai sopan santun, akhlak, dan adab pada diri seorang peneliti. Persoalan tersebut bisa terjadi jika peneliti tidak mematuhi, menghormati, dan mengindahkan nilai budaya pada suatu objek penelitian. Persiapan fisik dan mental perlu diupayakan sebelum terjun ke lapangan. Sehingga, akan dapat membantu untuk mempermudah dalam pengumpulan data.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

Peneliti mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Data-data tersebut

dikumpulkan dengan menggunakan metode yang telah ditentukan sebelumnya.

1) Pembatasan Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Peneliti harus memahami latar penelitian, hal itu berguna sebagai persiapan untuk bisa masuk ke tahap pekerjaan lapangan. Berbagai persiapan harus dilakukan oleh peneliti, meliputi: fisik, mental, dan etika. Selain itu, peneliti juga harus memahami latar terbuka dan latar tertutup pada objek yang diteliti, serta memahami diri sebagai orang yang dikenal atau tidak.

2) Penampilan

Peneliti juga harus memperhatikan penampilannya ketika sedang turun dan memasuki lapangan. Penampilan fisik yang kasat mata tidak hanya sekedar mode pakaian yang dikenakan, melainkan juga sikap yang ditampilkan. Karena penampilan dapat membangun citra diri, percaya diri, dan kesan diri dimata orang lain. Beberapa hal yang perlu diupayakan dalam penampilan meliputi: kejujuran, kesabaran, ketekunan, ketelitian, dan mampu dalam mengendalikan emosi.

3) Hubungan di Lapangan

Etika dalam penelitian harus dinomorsatukan. Sejalan dengan pendapat dari Moleong bahwa, peneliti tidak boleh menampilkan dirinya sebagai sosok pandai, kaya ilmu, dan sebagainya. Jika dirasa peneliti sudah lama saling berhubungan, bahkan saling mengenal dengan informan di lapangan, maka momentum itu harus

dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk bertukar informasi, pengetahuan, dan pengalaman. Namun, peneliti harus bersikap netral dan selektif, baik kepada informasi maupun informan.

4) Jumlah Waktu

Peneliti harus menentukan batas waktu wajar dalam melakukan penelitian. Tidak boleh terlalu lama menikmati hingga masuk ke dalam lingkungan objek yang diteliti. Selain itu juga tidak boleh terlalu cepat, agar informasi atau data yang dikumpulkan sebagai bahan laporan sesuai dengan perencanaan yang sudah ditentukan. Moeloeng menjelaskan bahwa, jika penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti semakin panjang, maka tanggungan yang harus dhadapi bisa berpotensi akan menambah biaya.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mengumpulkan data di lapangan dan berfungsi untuk menghasilkan data yang valid.. Hal tersebut dikarenakan penggunaanya berdasar kepada konteks permasalahan dan gambaran data yang akan didapatkan. Menurut Denzin dan Lincoln adalah : *the qualitative reserarch as bricoleur uses the tools of historical or metodological trade, deploying whatevr strategis, methods, or emprical materials as are at hand.* Dengan kata lain, penelitian kualitatif merupakan keputusan profesional yang disesuaikan dengan konteks permasalahan, fakta sasaran, dan target hasil yang ingin dicapai. Selain itu, peneliti juga membutuhkan banyak waktu, baik dari narasumber ataupun dari Komunitas Jamaah Maiyah

Damar Kedhaton itu sendiri. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sangat dibutuhkan dalam penelitian ini. Sejumlah teknik pengumpulan data kualitatif pada umumnya sebagai berikut:⁶¹

- a. Teknik Survei
- b. Teknik Partisipasi
- c. Teknik Observasi
- d. Teknik *Interview*
- e. Teknik catatan lapangan dan memo analitik
- f. Teknik Elisitasi Dokumen
- g. Teknik Pengalaman Personal
- h. Teknik partisipasi dalam kaji tindak

Beberapa teknik di atas merupakan *methodological trade* yang bisa dimodifikasi menyesuaikan kepentingan dari peneliti. Pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan, yaitu : Observasi, *Interview*, dan Elisitasi Dokumen.

1) Teknik Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang berisi tentang pengamatan terhadap seseorang atau kelompok dalam momentum tertentu.⁶²

Terkait dengan teknik observasi, Edwards dan Talbott menjelaskan, “*All good practitioner research studies start with observations.*” Bahwa, observasi adalah usaha untuk merumuskan masalah, membandingkan masalah, pemahaman secara detail permasalahan, atau strategi

⁶¹ Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif: konsep, prinsip dan operasionalnya*, (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2018), Hal. 109

⁶² Ni'matuzzahroh, Susanti Prasetyaningrum, *Observasi: Teori dan Aplikasi Dalam Psikologi*, (Malang: Penerbit Universitas Muhammadiyah, 2018), hal.

untuk memperoleh data secara akurat dan tepat.⁶³ Beberapa rancangan yang diperlukan adalah membuat daftar pertanyaan, menentukan objek penelitian, dan mempersiapkan objek sampingan atau pengganti.

Teknik observasi yang digunakan satu peneliti dengan peneliti lainnya bisa berbeda. Tergantung jenis penelitian apa yang digunakan oleh peneliti. Selain itu, keadaan lapangan juga bisa memengaruhi penggunaan dari teknik ini. Pada teknik observasi penelitian saat ini, peneliti mengamati perilaku dan budaya yang sudah terbangun pada jamaah Maiyah Damar Kedhaton. Selain itu, peneliti juga membutuhkan data dari segala macam peristiwa yang terjadi melalui pencatatan yang rapi dan sistematis. Teknik ini juga dapat dilakukan melalui wawancara.

Dalam teknik observasi ini, peneliti ikut terlibat secara langsung seperti kegiatan rapat penting, wirid sholat dan rembuk tema, sinau tematik, serta diskusi rutin tiap sebulan sekali (*telulukuran*). Observasi ini dilakukan oleh peneliti pada saat kegiatan sedang berlangsung maupun di luar kegiatan. Dalam teknik observasi ini, peneliti menggunakan buku catatan, bolpoin dan juga camera *hand phone*.

2) Teknik *Interview* / Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang dilakukan melalui komunikasi lisan. Peneliti

⁶³ Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan operasionalnya*, (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2018), Hal. 111

mempersiapkan draft pertanyaan yang akan diajukan langsung kepada narasumber. Dalam teknik wawancara, peneliti melakukan pencatatan dan penggalian data secara menyeluruh. Pencatatan dan penggalian data tersebut dilakukan untuk mendalami fokus penelitian yang sedang dikaji. Terdapat 7 informan yang dijadikan sebagai sumber informasi. Data yang diperoleh menjadi informasi dan bahan penting untuk dikaji secara komprehensif. Beberapa peralatan yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan wawancara terdiri dari: panduan wawancara, buku catatan, handphone, dan bolpoin.

3) Teknik Elisitasi Dokumen

Penelitian Kualitatif tidak hanya mengacu kepada faktor sosial dalam kehidupan masyarakat, tapi juga bisa merujuk kepada dokumen. Dokumen tersebut bisa berupa literasi, rekaman audio, rekaman audio visual, karya sastra, manuskrip lama, bahkan juga seni pertunjukan.⁶⁴

Dengan demikian, teknik pengumpulan data yang diambil bisa menyesuaikan fokus penelitian yang dikerjakan beserta keadaan lapangan yang terjadi. Tujuan dari teknik ini adalah untuk menambah ketepatan dan keakuratan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi tentang fokus penelitian.

⁶⁴ Ibid, Hal. 117

4. Teknik Validitas Data

Pada sebuah penelitian, data yang diperoleh dari observasi lapangan menjadi bekal utama bagi peneliti. Setelah melakukan pengumpulan data, peneliti akan melakukan analisa untuk mendapatkan sebuah kesimpulan. Data yang benar, tepat, dan akurat akan menghasilkan kesimpulan yang sistematis. Posisi data perlu diabsahkan karena bersifat vital dalam sebuah penelitian. Keabsahan data bisa disebut sebagai validitas data.

Triangulasi data adalah cara yang sering digunakan untuk mengecek keabsahan data. Triangulasi merupakan teknik validitas data dengan memanfaatkan segala sesuatu yang berasal dari data tersebut.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah serangkaian penyusunan data atau informasi. Informasi tersebut diperoleh dari hasil wawancara, observasi atau dokumentasi secara jelas berurutan, dan sistematis.⁶⁵ Sedangkan menurut Moelong, “Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar, sehingga bisa ditemukan tema dan tempat hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”. Tahap ini, peneliti melakukan banyak hal seperti transkrip wawancara, mencatat hasil observasi lapangan dan dokumentasi. Kemudian peneliti melakukan koding data. Berikut merupakan tahapan dalam menganalisis data:

a. Transkrip Data

Peneliti mengumpulkan data dan merefleksikan maknanya secara komprehensif. Pada tahap ini,

⁶⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hal. 89

- peneliti menulis data hasil wawancara. Data hasil wawancara didapat dari seluruh informan.
- b. Meng-*coding* Data
Peneliti mengolah data menjadi beberapa segmen tulisan. Setelah itu, peneliti memaknai hasilnya.
 - c. Kategorisasi Data
Pada tahap ini, peneliti melakukan pengkategorisasian terhadap data yang sudah diperoleh.
 - d. Menyajikan Data
Pada tahap ini, peneliti menjabarkan data yang dihasilkan dalam penelitian dengan menggunakan pendekatan naratif. Peneliti akan menjabarkan tema-tema, kronologi peristiwa maupun perspektif khusus dalam pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan.
 - e. Menganalisis Data
Peneliti menganalisis data. Selain itu, peneliti juga akan membandingkan antara data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan teori maupun literatur yang ada. Setelah itu, penelitian ini relevan dengan teori yang digunakan atau tidak.

C. Metode Kuantitatif

Dalam penelitian kuantitatif, peneliti menganalisis data yang diperoleh melalui uji statistik dan angka.⁶⁶ Selain itu, terdapat juga ciri tertentu dalam pendekatan kuantitatif. Ciri-ciri tersebut berkaitan erat dengan angka dan analisis statistik. Pendekatan kuantitatif menunjukkan kebenaran data lapangan yang relevan dengan teori yang digunakan. Sehingga, peneliti

⁶⁶ Asep Hermawan dan Husna Leila Yusran, *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, Depok, Kencana, 2017, 5

mendapati informasi mengenai ikatan antar variabel, gambaran statistik, serta ramalan hasil penelitian.

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan data pada objek penelitian. Populasi tidak hanya sekelompok orang, melainkan juga seluruh data yang menjadi fokus penelitian. Dengan demikian, populasi adalah kumpulan dari pengukuran, obyek, atau individu yang sedang diteliti.⁶⁷ Fokus penelitian tersebut bisa mencakup ukuran, hitungan, dan faktor yang menjadi bagian dari objek penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti akan meneliti loyalitas jamaah yang telah mengikuti program sejak Desember 2016 – Mei 2021 di Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Jumlah populasi yang diambil peneliti untuk penelitian adalah 55 jamaah. Pengambilan populasi tersebut berdasarkan pada keaktifan jamaah yang menghadiri program kegiatan dari Damar Kedhaton secara langsung.

b. Sampel Jenuh

Sampel merupakan bagian dari populasi.⁶⁸ Selain itu, sampel yang diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dapat mewakili seluruh populasi.⁶⁹ Suharsimi Arikunto mengemukakan, apabila populasi kurang dari 100 orang, lebih baik jumlah sampel secara

⁶⁷ Dr. Ir. Harinaldi, M. Eng. *Prinsip-Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*, Jakarta, Penerbit Erlangga, 2005, h. 2

⁶⁸ Tarjo, S. S. Sos., M. AB., M, *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*, Yogyakarta, CV Budi Utama, 2019, h. 47.

⁶⁹ Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si, dan Dra. Sri Hartati, M. Si, *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya, Media Sahabat Cendikia, 2019, h. 95

keseluruhan. Namun, jika jumlah populasi lebih dari 100 orang, dapat diambil 10-15% atau 20-25% dari keseluruhan populasi.⁷⁰

Dalam penelitian ini, jumlah populasi kurang dari 100 orang. Dengan demikian, peneliti mengambil populasi dengan persentase 100% dari keseluruhan populasi pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Jumlah populasi jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik sebanyak 55 responden. Maka pengambilan populasi dilakukan secara keseluruhan tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi. Pengambilan populasi secara keseluruhan tersebut disebut sebagai teknik sensus atau sampel jenuh.⁷¹

2. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja. Variabel penelitian ditentukan oleh peneliti untuk dikaji lebih mendalam guna memperoleh informasi yang dibutuhkan.⁷² Dari informasi yang sudah terkumpul kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil Variabel bebas bisa disebut sebagai variabel independen, sedangkan variabel terikat bisa disebut sebagai variabel dependen. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab timbulnya variabel dependen. Sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen.

⁷⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Rev. Ed), Jakarta, Rienika Cipta, 2010, Hal. 112

⁷¹ Nanang Martono, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, Yogyakarta, Penerbit Gava Media, 2010, Hal. 19

⁷² Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, H. 63

a. Variabel Penelitian

1) Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang bersifat bebas. Variabel tersebut dapat mempengaruhi variabel dependen dan memiliki dua hubungan, yakni positif ataupun negatif.⁷³ Dalam penelitian kuantitatif, variabel independen menjelaskan fokus dari penelitian. Kepuasan, ikatan emosional, dan pengalaman merupakan variabel bebas dalam penelitian ini.

2) Variabel Dependen

Variabel dependen bisa disebut sebagai variabel terikat. Variabel tersebut dipengaruhi oleh variabel independen. Fokus penelitian dalam kuantitatif bisa dijelaskan sebagai variabel dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas.

b. Indikator Penelitian

1) Loyalitas

a) Niat untuk Memanfaatkan Program Kembali

b) Merekomendasikan Program Kegiatan Kepada Orang lain

c) Komitmen

2) Kepuasan

a) Perasaan Senang terhadap Program

b) Cenderung Aktif Mengikuti

c) Merekomendasikan Program Kepada Orang Lain

3) Ikatan Emosional

a) Afeksi

⁷³ Syafizal Helmi, *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, Medan, Medan USU Press, 2010, h. 8

- b) Passion atau Gairah
- c) Koneksi
- 4) Pengalaman
 - a) *Sense*
 - b) *Feel*
 - c) *Think*
 - d) *Act*

3. Tahap - Tahap Penelitian

Pada tahap ini, peneliti melaksanakan proses penyusunan dalam penelitian. Sehingga, dapat dijadikan sebagai langkah-langkah untuk menyelesaikan penelitian. Mulai dari persiapan, pelaksanaan, dan pengelolaan data. Berikut disajikan tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

a. Tahap Persiapan

Peneliti mengawali dengan menentukan permasalahan yang akan dikaji. Selanjutnya, peneliti merumuskan masalah ke dalam variabel yang sudah ditentukan. Tidak hanya itu, masalah yang dirumuskan didapati dari hasil penelitian kualitatif. Kemudian, disusun sebuah alat ukur atau instrumen penelitian.

b. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Dalam tahap ini, peneliti mengurus surat perizinan di pihak akademik. Setelah mendapat surat perizinan, peneliti memberikan kepada penggiatn Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. kemudian, peneliti menentukan jumlah responden yang akan dimintai jawaban dari kuesioner. Setelah memberikan kuesioner, data yang diperoleh akan disajikan oleh peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 20.

c. Tahap Pengolahan Data

Peneliti melakukan berbagai tahapan untuk mengolah data. Tahapan tersebut dilakukan setelah data terkumpul. Beberapa tahapan dalam pengolahan data antara lain:

- 1) Peneliti melakukan pengecekan terhadap hasil jawaban kuesioner dari responden.
- 2) Peneliti melakukan penghitungan dan membuat tabulasi data ke dalam tabel data.
- 3) Peneliti menganalisis data dengan menggunakan metode statistik.
- 4) Peneliti menyimpulkan hasil laporan setelah penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi merupakan tindakan yang berangkat dari kegiatan operasional. Kegiatan tersebut bertujuan untuk menemukan jawaban dari rumusan masalah. Termasuk juga dengan hipotesis. Peneliti mengumpulkan data melalui hasil wawancara dan kuesioner.

a. Kuesioner

Kuesioner adalah salah satu alat dalam metode pengumpulan data. Alat tersebut digunakan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada responden.⁷⁴ Responden yang dijadikan sebagai obyek penelitian adalah jamaaah di Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner berskala likert. Kuesioner skala likert merupakan tolak ukur sikap, perasaan, dan persepsi seseorang

⁷⁴Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D", (Bandung:Alfabeta, 2010), hal 142

terhadap keadaan yang diteliti.⁷⁵ Dalam pengaplikasiannya, variabel penelitian akan dikaji secara mendalam. Tidak hanya itu, variabel penelitian juga dapat dijadikan sebagai indikator. Indikator difungsikan sebagai dasar pembuatan pernyataan atau pertanyaan, baik berkonotasi positif atau negatif.

Dalam penelitian ini, tipe kuesioner tertutup digunakan oleh peneliti. Kuesioner tertutup adalah alat untuk mengetahui informasi dari responden. Dalam kuesioner sudah tersedia beberapa pilihan jawaban. Sehingga jawaban dari responden tidak keluar dari batasan yang telah ditentukan. Di bawah ini adalah beberapa pilihan jawaban yang sudah ditentukan oleh peneliti :

Tabel 3. 1
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Deskripsi
SL (Selalu)	Bila kejadian yang tertulis pada pernyataan itu pasti dilakukan
SR (Sering)	Bila kejadian yang tertulis pada pernyataan itu lebih banyak dilakukan dari pada tidak dilakukan
KD (Kadang-kadang)	Bila kejadian yang tertulis pada pernyataan itu kadang-kadang dilakukan
JR (Jarang)	Bila kejadian yang tertulis pada pernyataan itu banyak tidak dilakukan

⁷⁵Suhar Janti, *“Analisis Validitas dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategi Planning Pada Industri Garmen”*, Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST), (Yogyakarta, 2014),hal156

TP (Tidak Pernah)	Bila kejadian yang tertulis pada pernyataan itu sama sekali tidak pernah dilakukan
----------------------	--

Peneliti membuat kuesioner penelitian berdasarkan variabel penelitian. Tidak hanya itu, peneliti juga mengembangkan pernyataan dari data hasil wawancara dengan beberapa informan. Hal demikian merupakan pengembangan penelitian dari pendekatan kualitatif. Sehingga, data yang diperoleh komprehensif. Dalam pembuatan kuesioner, peneliti mengajukan 55 butir pernyataan. Kuesioner tersebut difokuskan kepada seluruh populasi Jamaah di Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data. Pengumpulan data tersebut meliputi barang tertulis, buku catatan, brosur, dan berkas-berkas dokumen yang berkaitan. Sehingga dapat diperoleh data yang relevan. Selain itu, data yang diperoleh tidak berasal dari anggapan pribadi. Dalam hal ini peneliti memanfaatkan media sosial, web resmi serta data-data yang berhubungan dengan jamaah Maiyah di Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

Dengan demikian, metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial.⁷⁶ Hemat kata, metode dokumentasi berfungsi untuk melacak data historis dalam objek penelitian.

⁷⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya; Airlangga University Press, 2011), 152

5. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan sebagai alat untuk mengukur dan mengetahui kuesioner yang dipakai valid atau tidak. Selain itu, uji validitas merupakan kegiatan untuk mengukur kesesuaian instrumen penelitian dengan permasalahan yang akan dikaji.⁷⁷ Uji validitas bertujuan untuk menegaskan pernyataan atau pertanyaan agar dapat dinyatakan valid. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian diuji menggunakan uji Korelasi *Person Product Moment*.

Dengan demikian, pengujian validitas pada hasil dari kuesioner diperlukan untuk mengetahui valid atau tidaknya pertanyaan dan pernyataan yang disebarkan kepada jamaah. Jika ditemukan pertanyaan atau pernyataan yang tidak valid, maka peneliti akan mengganti pertanyaan atau pernyataan tersebut. Tujuan dari mengubah pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner adalah agar variabel yang digunakan bisa diukur secara tepat. Peneliti melakukan perbandingan pada r hitung dan r tabel untuk mengetahui variabel yang digunakan oleh valid atau tidak. Variabel bisa dikatakan valid apabila nilai dari r tabel $<$ r hitung.

⁷⁷ Suhar Janti, "Analisis Validitas dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategi Planning Pada Industri Garmen", Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST), (Yogyakarta, 2014), hal155

Tabel 3. 2
Nilai dari *r product moment*

No	N	Taraf Signifikan
1.	47	0,288
2.	48	0,284
3.	49	0,281
4.	50	0,279
5.	55	0,266
6.	60	0,254

Tabel di atas menunjukkan nilai *r* tabel. Dengan responden sebanyak 55, maka dapat diketahui nilai dari taraf signifikan sejumlah 0,266. Taraf signifikan di atas dijadikan sebagai patokan untuk mengukur kevalidan dalam variabel penelitian. Kemudian, masing-masing variabel diuji melalui aplikasi *spss versi 20*. Berikut adalah hasil uji validitas:

Tabel 3. 3
Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1	0,700	0,266	VALID
Y2	0,719	0,266	VALID
Y3	0,665	0,266	VALID
Y4	0,685	0,266	VALID
Y5	0,695	0,266	VALID
Y6	0,716	0,266	VALID
Y7	0,647	0,266	VALID
Y8	0,587	0,266	VALID
Y9	0,557	0,266	VALID
Y10	0,350	0,266	VALID
Y11	0,593	0,266	VALID
Y12	0,439	0,266	VALID

Y13	0,712	0,266	VALID
-----	-------	-------	-------

Tabel di atas menggambarkan pernyataan, bahwa variabel loyalitas (Y) adalah valid, karena seluruh item pernyataannya menunjukkan nilai r hitung lebih besar daripada r tabel 0,266. Dengan demikian, 13 item pernyataan dapat dinyatakan valid. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan penelitian tahap selanjutnya.

Tabel 3. 4
Uji Validitas Kepuasan (X1)

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,508	0,266	VALID
X1.2	0,581	0,266	VALID
X1.3	0,574	0,266	VALID
X1.4	0,726	0,266	VALID
X1.5	0,714	0,266	VALID
X1.6	0,507	0,266	VALID
X1.7	0,666	0,266	VALID
X1.8	0,642	0,266	VALID
X1.9	0,624	0,266	VALID

Dari tabel uji validitas kepuasan (X1) di atas menunjukkan, bahwa variabel kepuasan dapat dinyatakan valid. Nilai r hitung keseluruhan lebih besar dari 0,266. Skor tersebut membuktikan, bahwa 9 pernyataan dinyatakan valid. Sehingga dapat dijadikan sebagai bahan penelitian untuk tahap berikutnya.

Tabel 3. 5
Uji Validitas Variabel Ikatan Emosional (X2)

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,534	0,266	VALID
X2.2	0,551	0,266	VALID
X2.3	0,545	0,266	VALID
X2.4	0,699	0,266	VALID
X2.5	0,661	0,266	VALID
X2.6	0,745	0,266	VALID
X2.7	0,705	0,266	VALID
X2.8	0,581	0,266	VALID
X2.9	0,610	0,266	VALID
X2.10	0,605	0,266	VALID
X2.11	0,578	0,266	VALID
X2.12	0,630	0,266	VALID

Dari tabel uji validitas variabel ikatan emosi (X2) di atas diketahui, nilai r hitung keseluruhan lebih besar dari 0,266. Maka sejumlah 12 butir pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid. Sehingga bisa dilanjutkan ke tahap penelitian berikutnya.

Tabel 3. 6
Uji Validitas Variabel Pengalaman (X3)

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0,567	0,266	VALID
X3.2	0,605	0,266	VALID
X3.3	0,753	0,266	VALID
X3.4	0,724	0,266	VALID
X3.5	0,690	0,266	VALID
X3.6	0,657	0,266	VALID
X3.7	0,655	0,266	VALID
X3.8	0,614	0,266	VALID

X3.9	0,552	0,266	VALID
X3.10	0,720	0,266	VALID
X3.11	0,703	0,266	VALID
X3.12	0,706	0,266	VALID
X3.13	0,743	0,266	VALID
X3.14	0,692	0,266	VALID
X3.15	0,779	0,266	VALID
X3.16	0,726	0,266	VALID
X3.17	0,747	0,266	VALID
X3.18	0,616	0,266	VALID
X3.19	0,748	0,266	VALID
X3.20	0,650	0,266	VALID
X3.21	0,592	0,266	VALID

Dari tabel uji validitas variabel pengalaman (X3) di atas menunjukkan, bahwa seluruh pernyataan variabel pengalaman adalah valid. Hal tersebut diperlihatkan dari nilai r hitung di atas 0,266. Maka, pernyataan sejumlah 21 dinyatakan valid serta bisa dijadikan sebagai bahan untuk penelitian tahap selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan instrumen penelitian yang aktual serta hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, reliabilitas adalah tingkat keandalan dalam kuesioner. Instrumen kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila diujikan lebih dari satu kali terhadap kelompok yang sama dan hasilnya konsisten.⁷⁸ Pada penelitian ini, peneliti menggunakan alat uji bernama *Alpha Cronbach*. *Alpha Cronbach* bertujuan untuk menghitung tingkat keandalan instrumen Taraf signifikansi yang digunakan

⁷⁸ Bilson Simamora, *Riset Perilaku Konsumen*, 63

oleh peneliti sebesar 0,05. Keandalan instrumen dapat diketahui apabila nilai alpha lebih besar dari nilai kritis *product moment*.

Tabel 3. 7
Statistik Reliabilitas Loyalitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	13

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa variabel loyalitas (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,863. Kemudian peneliti memperoleh nilai r kritis menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Nilai r kritis yang didapati sebesar 0,266. Dengan demikian, dapat diketahui, bahwasanya nilai *Alpha* lebih besar daripada nilai r kritis. Sehingga penjelasan tersebut menunjukkan bahwasanya variabel loyalitas dinyatakan reliable. Serta peneliti bisa menggunakannya untuk bahan penelitian selanjutnya.

Tabel 3. 8
Statistik Reliabilitas Kepuasan

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	9

Tabel di atas menunjukkan bahwasanya nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel kepuasan senilai 0,769. Peneliti menggunakan uji dua sisi dengan taraf (*sig*) 0,05 memperoleh nilai r kritis sebesar 0,266. Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel kepuasan lebih besar dari nilai r kritis. Sehingga variabel kepuasan (X1) dinyatakan reliabel dan

dapat digunakan untuk tahapan penelitian berikutnya.

Tabel 3. 9
Statistik Reliabilitas Ikatan Emosional

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	12

Tabel tersebut menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel ikatan emosional (X2). Nilai tersebut sebesar 0,853. Adapun nilai r kritis yang diperoleh peneliti melalui uji dua sisi dengan (*sig*) 0,05 sebesar 0,266. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada nilai r kritis. Dengan demikian dapat dinyatakan, bahwa variabel ikatan emosional (X2) reliabel. Sehingga bisa digunakan sebagai bahan penelitian untuk tahap berikutnya.

Tabel 3. 10
Statistik Reliabilitas Pengalaman

Cronbach's Alpha	N of Items
,936	21

Berdasarkan tabel di atas didapati, nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel pengalaman adalah 0,936. Sedangkan nilai r kritis dengan uji dua sisi (*sig*) 0.05 adalah 0,266. Maka nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada nilai r kritis 0,266. Dengan demikian, berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan, bahwa variabel pengalaman (X3) adalah reliable serta dapat digunakan sebagai bahan penelitian untuk tahap berikutnya.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data menjadi aktivitas penelitian yang krusial. Peneliti melakukan analisis setelah seluruh data, baik primer maupun sekunder terkumpul. Teknik ini dilakukan bertujuan untuk menyederhanakan data yang terkumpul. Sehingga data tersebut lebih terstruktur dan sistematis. Setelah data terkumpul, peneliti bisa melanjutkan perhitungan untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian saat ini, peneliti menggunakan program bernama SPSS. SPSS versi 20 adalah alat program yang digunakan oleh peneliti. Beberapa uji analisis yang akan dilakukan oleh peneliti untuk melanjutkan penelitian adalah sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Klasik

Peneliti perlu melakukan uji asumsi klasik sebelum melakukan uji regresi. Uji asumsi klasik dilakukan setelah melewati uji validitas dan reliabilitas. Beberapa uji asumsi klasik yang perlu dilakukan oleh peneliti meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.⁷⁹

Untuk mengetahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, peneliti melakukan uji normalitas. Dalam uji normalitas, peneliti menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov*. Beberapa kriteria yang harus terpenuhi agar data berdistribusi normal adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikansi harus lebih dari 0,05 agar data berdistribusi normal.

⁷⁹AkhmadSupriyanto, dkk, "Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada UMKM Kopyah Haji di Kabupaten Hulu Sungai Tengah)", *Prosiding Seminar Nasional AIMI, Jambi, 2017*, hal 27

- 2) Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.
- b. Uji Multikolinieritas
- Uji multikolinieritas digunakan sebagai alat untuk mengetahui korelasi di antara variabel bebas yang digunakan.⁸⁰ Pengukuran dalam uji multikolinieritas dilihat melalui analisis skor *Tolerance* dan *Variance Influence Factor* (VIF). Apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Influence Factor* lebih kecil dari 10, maka data tersebut terbebas dari gejala multikolinieritas.
- c. Uji Heteroskedastisitas

Peneliti melakukan uji heteroskedastisitas untuk mengetahui model regresi terhadap varian berbeda dari residual pada pengamatan satu dengan yang lainnya.⁸¹ Apabila varian residual sama, maka hasil data mengalami homoskedastisitas. Jika varian residual tidak sama, maka hasil data mengalami gejala heteroskedastisitas. Pembacaan gejala heteroskedastisitas dengan melihat pola pada grafik *scatterplot*. Jika titik penyebaran jauh dari angka nol dan tidak membentuk pola, maka dapat dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Peneliti juga melakukan pengujian melalui uji glejser. Melalui uji glejser, peneliti ingin memperkuat hasil penelitian. Tidak hanya

⁸⁰Edy Sujana, dkk, "Pengaruh Likuiditas Perdagangan Saham dan Kapitalisasi Pasar Terhadap Return Saham Perusahaan Yang Berbeda Pada Indeks LQ45 Di Bursa Efek Industri Periode Tahun 2009-2013 (Studi Empiris Pada Perusahaan LQ45 Di Bursa Efek Indonesia)", Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha, Vol. 2, No. 1, 2014

⁸¹ *Ibid*, hal 41

itu, uji glejser juga berguna untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas. Apabila probabilitas $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Selain itu, persamaan yang baik adalah persamaan yang di dalam proses pengujian menunjukkan tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas.⁸²

d. Uji Regresi Linier Berganda

Melalui uji regresi, peneliti melakukan pengujian terhadap hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas. Selain itu, uji regresi berfungsi untuk memprediksi nilai variabel terikat dari dasar variabel bebas. Dalam uji regresi terdapat dua macam, yakni uji regresi sederhana dan uji regresi berganda. Uji regresi sederhana digunakan sebagai ramalan terhadap hubungan antara dua variabel. Adapun uji regresi berganda dipakai sebagai ramalan ramalan terhadap hubungan di antara lebih dari dua variabel.⁸³ Beberapa tahapan yang dilakukan peneliti dalam uji regresi linier berganda, yaitu:

- 1) Merumuskan hipotesis
- 2) Membuat tabel pembantu
- 3) Melakukan penghitungan a , b_1 , serta b_2 dengan rumus yang sudah ditentukan
- 4) Menyusun persamaan regresi

$$\hat{Y} : a + b_1X_1 + b_2X_2 \dots \dots b_nX_n$$

⁸² Lukman Daris dan Muhammad Yusuf, *Analisis Data Penelitian: Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*, Bogor, IPB Press, 2019, 76.

⁸³ Nanang Martono, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, Yogyakarta, Gaya Media, 2010, 252.

\hat{Y} : (baca: Y topi), variabel yang akan diprediksi

a : konstanta, harga y bila X_1 , X_2 , dan $X_3 = 0$, bisa bernilai + maupun -

b1 : koefisien variabel X_1 , bisa bernilai + maupun -

b2 : koefisien variabel X_2 , bisa bernilai + maupun -

5) Menghitung nilai korelasi berganda

$$R_{(x_1, x_2)y} = \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y}{\sum y^2}}$$

6) Menghitung determinan korelasi ganda

$$KD = R^2 \times 100\%$$

7) Mengambil kesimpulan

- a) Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka H_0 ditolak, karena menunjukkan nilai hubungan X_1 , X_2 , X_3 dengan Y adalah signifikan.⁸⁴
- b) Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka H_0 ditolak, karena menunjukkan nilai hubungan X_1 , X_2 , dan X_3 dengan Y adalah tidak signifikan.

D. Analisis Data Kualitatif dan Kuantitatif

Analisis data kualitatif dan kuantitatif melalui perbandingan dari hasil penelitian. Hasil penelitian kualitatif pada tahap pertama akan diperkuat dengan hasil penelitian kuantitatif. Melalui analisis data melalui pendekatan kuantitatif akan diuji pengaruh signifikansi dan hubungan antar variabel.

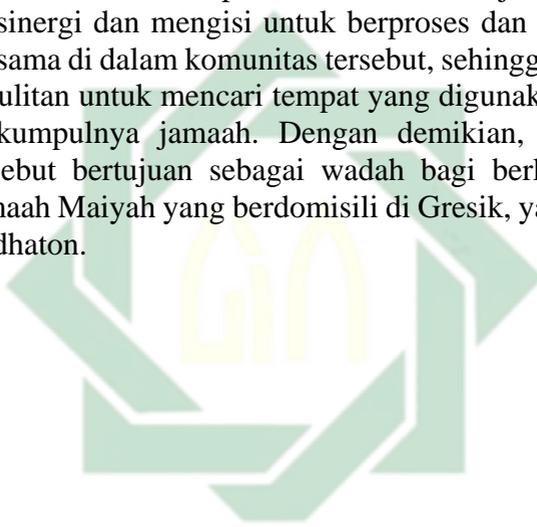
Analisis data kualitatif dan kuantitatif dalam penelitian ini meliputi analisis pengaruh kepuasan, ikatan emosional, dan pengalaman terhadap loyalitas jamaah. Analisis tersebut dilakukan agar dapat

⁸⁴ Nanang Martono, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, Yogyakarta, Gaya Media, 2010, 273

mengetahui pengaruh dan hubungan terhadap loyalitas jamaah , baik secara simultan ataupun secara parsial.

E. Objek Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian ini pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton yang berlokasi di Gresik. Komunitas ini tidak mempunyai kantor atau *basecamp* resmi. Oleh karena itu, Komunitas ini tidak berbadan hukum. Dapat dikatakan bahwa, jamaah saling bersinergi dan mengisi untuk berproses dan bertumbuh bersama di dalam komunitas tersebut, sehingga tidak ada kesulitan untuk mencari tempat yang digunakan sebagai berkumpulnya jamaah. Dengan demikian, komunitas tersebut bertujuan sebagai wadah bagi berkumpulnya Jamaah Maiyah yang berdomisili di Gresik, yaitu Damar Kedhaton.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Subyek Penelitian

1. Sejarah Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Pada tanggal 27 Mei 2016, diawali oleh sejumlah pemuda dari Desa Wonokerto, Kecamatan Dukun, Kabupaten Gresik. Beberapa pemuda tersebut pergi ke Desa Menturo, Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang. Kedatangan sejumlah pemuda tersebut dalam rangka untuk membantu persiapan acara perhelatan Ihtifal Maiyah, sekaligus ulang tahun sang Guru Emha Ainun Najib (Cak Nun). Setiba di Menturo pada sore hari, sejumlah pemuda itu turut melingkar dan bergabung dengan beberapa penggiat Maiyah yang berasal dari berbagai daerah. Pada kesempatan tersebut rombongan pemuda dari Gresik memanfaatkan momentum untuk bertemu dengan Cak Nun. Cak Nun memberikan arahan kepada rombongan untuk berkomunikasi lebih intens dengan Mas Alay dan Mas Harianto. Pada waktu itu, Mas Alay dan Mas Harianto dipercaya oleh Cak Nun untuk menjadi manajer di Progress. Progress adalah pihak manajemen yang mengelola website resmi sekaligus ibu informasi atas berbagai kegiatan yang berhubungan dengan Maiyah.

Setelah selesai acara perhelatan Ihtifal Maiyah, sejumlah Pemuda Gresik tersebut memperoleh beberapa saran, pesan, dan masukkan dari Cak Nun. Hal tersebut mendorong salah dua dari Pemuda Wonokerto untuk menginisiasi terbentuknya media silaturahmi dunia maya bagi sesama Jamaah Maiyah. Dua pemuda tersebut adalah Gus Baydhowi dan Gus Himam. Mereka berdua kemudian

membuat grup *Facebook* dan grup *WhatsApp* untuk mengumpulkan Jamaah Maiyah Padhang Mbulan Jombang dan Bangbang Wetan Surabaya yang berdomisili di Gresik. Jamaah Maiyah mulai berproses untuk saling kenal setelah dibentuk dua grup tersebut.

Selain itu, para Jamaah Maiyah Damar Kedhaton juga melacak jejak para pejalan Maiyah yang lebih dahulu ada di Gresik. Pada penelusuran yang dilakukan oleh Jamaah Maiyah Damar Kedhaton, telah ditemukan beberapa orang yang terdiri dari: Abah Hamim Ahmad, Cak Syaiful *Bendhul*, dan Pak Kris Adji. Abah Hamim Ahmad merupakan pedagang di sebuah desa. Selain itu, Abah Hamim Ahmad juga pernah menemani Cak Nun di Jerman, dan ikut berproses di Patangpuluhan. Abah Hamim Ahmad tinggal di Desa Campurejo, Panceng, Gresik. Informasi tentang beliau diperoleh dari liputan Buletin Maiyah Jatim edisi Ihtifal Maiyah pada Mei, 2016.

Kemudian, Cak Syaiful *Bendhul* adalah salah satu Penggiat Komunitas Cangkir (Cangkruk'an dan Dzikir) yang bermarkas di Dusun Ngebret, Desa Morowudi, Kecamatan Cerme. Sedangkan Pak Kris Adji, Penggiat budaya, literasi, dan sejarawan Gresik, merupakan pengagum Cak Nun. Selain itu, Pak Kris Adji juga pernah aktif di Padhang Mbulan di era tahun 1990-an.

Pada 8 Desember 2016, Komunitas Maiyah Damar Kedhaton dibentuk saat Jamaah meminta berkah doa dan restu kepada Cak Nun di Pongangan, Gresik. Perlu diketahui bahwa, Jamaah sudah melakukan satu kali pertemuan sebelum meminta berkah doa dan restu kepada Cak Nun. Pertemuan tersebut dilaksanakan di Situs Giri Kedhaton,

Kebomas, Gresik pada tanggal 24 November 2016. Terdapat dua puluh lima orang yang berkumpul di situs Giri Kedhaton, Gresik.⁸⁵

Mereka yang berkumpul di Situs Giri Kedhaton menyepakati beberapa keputusan, antara lain: melingkar secara rutin setiap bulan pada tanggal 23 perhitungan kalender hijriyah dan lokasi penyelenggaraan program kegiatan dilakukan secara nomaden. Dua keputusan tersebut disepakati atas dasar pertimbangan persebaran Jamaah Maiyah di Gresik. Jamaah tersebar hampir di seluruh wilayah Gresik, meliputi wilayah utara, barat, tengah atau kota, dan selatan.



Gambar 4. 1 Logo Damar Kedhaton

2. Makna Logo Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Nama Damar Kedhaton berasal dari penggabungan kata damar dan kedhaton. Damar secara bahasa memiliki arti lampu atau penerang, sedangkan kedhaton adalah kerajaan. Penggunaan nama tersebut tidak terlepas dari kultur budaya, adat istiadat, dan sejarah dari Gresik. Kata Damar terinspirasi dari keberadaan Damar Kurung di

⁸⁵ <http://damarkedhaton.com/2017/01/19/reportase-telulikiran-dk-edisi-1-ngumpulke-balung-rakaat-pertama/> diakses pada 5 Juni 2021

Gresik. Damar kurung merupakan sebuah lampion asli Gresik yang dicetuskan pertama kali oleh seniman bernama Masmundari.

Sedangkan kata Kedhaton berasal dari keberadaan situs sejarah yang ada di Gresik, yaitu Giri Kedhaton. Giri Kedhaton merupakan pusat Kerajaan Giri dibawah pimpinan Raden Ainul Yaqin atau sering disebut sebagai Sunan Giri. Secara historis, penyebaran Islam di Gresik tidak terlepas dari peran Sunan Giri. Selain itu, metode dakwah yang dilakukan oleh Sunan Giri dengan cara merangkul berbagai elemen masyarakat di wilayah Gresik.

Dalam berdakwah, Raden Ainul Yaqin (Sunan Giri) tidak sepenuhnya menghilangkan adat istiadat, budaya, dan kultur dari masyarakat Gresik. Sunan Giri melakukan alkuturasi budaya dan agama. Selain itu, pendekatan kultural lebih diutamakan daripada memanfaatkan wewenang kekuasaan. Dari dua hal tersebut dapat diketahui, bahwasanya terdapat relevansi nilai-nilai Maiyah yang diajarkan oleh Cak Nun dengan pengambilan kata Kedhaton.

Dengan demikian, pemakaian nama Damar Kedhaton tidak menghilangkan muatan-mutan lokal yang berasal dari Gresik. Maka dapat dinyatakan, pemakaian nama Damar Kedhaton tidak jauh berbeda dari muatan nilai-nilai yang terdapat dalam Maiyah. Selain itu, Gresik yang kaya akan nilai-nilai budaya, kultural, sosial kemasyarakatan, dan sejarah dapat termuat sepenuhnya dalam penggunaan nama Damar Kedhaton.

Berdasarkan logo, bentuk bara api dijadikan sebagai pondasi utama dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton. Api dapat dimaknai sebagai pergerakan, pertalian, persambungan, efek

penerang, dan salah satu energi alam. Energi alam tersebut mampu menciptakan *nur* atau cahaya. Selain itu, bentuk bara api juga dapat diartikan dari kekuatan ikhlas yang terus menyala.

Dari bentuk logo di atas, tersimpan harapan dan cita-cita di masa depan. Jamaah diharapkan bisa menjaga semangat kebersamaan seperti halnya kobaran api yang menyala. Begitu pula dengan keikhlasan dalam berjuang untuk keberlangsungan program Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

3. Program Kegiatan

Sebagai komunitas non profit yang bergerak dalam bidang dakwah, sosial, budaya, dan keagamaan, Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik, bersama Jamaahnya merumuskan beberapa program kegiatan. Dari beberapa program kegiatan tersebut telah disepakati, terdapat enam macam program kegiatan yang sudah berjalan, antara lain:

a. Majelis Ilmu *Telulikuran*

Majelis Ilmu *Telulikuran* adalah forum diskusi yang dilaksanakan secara rutin sekali dalam satu bulan. Program kegiatan tersebut dilaksanakan pada tanggal 23 dalam perhitungan kalender hijriyah. Forum tersebut dilaksanakan sebagai upaya aktif untuk menyikapi situasi terkini, yang masih hangat, dan bersifat faktual. Situasi-situasi tersebut dikaji, diulas, dimaknai, dihikmahi, dan ditadabburi secara bersama di dalam forum untuk menjawab persoalan hidup.

b. Wirid Sholawat Rembuk Tema

Wirid Sholawat dan Rembuk Tema adalah forum diskusi yang dilaksanakan secara rutin sekali dalam satu bulan, tepatnya seminggu

sebelum Majelis Ilmu *Telulikiran* dilaksanakan. Forum tersebut dilaksanakan sebagai usaha aktif dalam membaca situasi terkini yang masih hangat terjadi. Beberapa fenomena yang terjadi ditampung dalam forum tersebut. Masing-masing jamaah dipersilakan serta diberi hak untuk memberikan usul dan masukkan dalam penentuan tema. Sesi penjaringan tema tidak hanya dilakukan dalam forum tersebut, melainkan juga melalui grup *WhatsApp*. Dari beberapa usulan tema yang berhasil ditampung, kemudian diintisarikan menjadi sebuah tema. Tema yang sudah disepakati akan dikaji bersama secara meluas dan mendalam pada Majelis Ilmu *Telulikiran*.

c. **Sinau Tematik**

Sinau Tematik merupakan forum diskusi pembelajaran yang menggabungkan suatu konsep dalam beberapa pengetahuan, keilmuan, keahlian, dan keterampilan khusus menjadi satu topik pembahasan tertentu. Forum tersebut dilaksanakan dengan tujuan agar jamaah aktif menemukan fadilah atau kelebihan pada dirinya sendiri di bidang tertentu secara spesifik. Dalam forum Sinau Tematik, diskusi yang dilakukan tidak hanya mendorong jamaah untuk mengetahui (*learning to know*) saja, tetapi cenderung pada usaha aktif untuk melakukan (*learning to do*), untuk menjadi (*learning to be*), dan untuk hidup bersama (*learning to live together*). Beberapa contoh program kegiatan Sinau Tematik yang sudah pernah digelar oleh Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik, yaitu: Sinau Bareng Kepenulisan, Workshop Sablon, Workshop Desain Grafis, *Sinau Bareng*

Pemasaran Online, *Sinau Bareng* Budidaya Lele, *Sinau Bareng* Aksara Nusantara, *Sinau Bareng* Tingwe (*linting dhewe*) dan Tembakau Nusantara.

d. *Bakulan Day*

Bakulan Day merupakan program jual beli dari, oleh, dan untuk Jamaah Maiyah Damar Kedhaton. Program tersebut dilaksanakan sebagai upaya untuk memberdayakan perekonomian mandiri pada tingkat komunitas. Dalam program ini, produk-produk dari jamaah Damar Kedhaton didata secara rapi, kemudian data tersebut dikategorisasikan tiap wilayah masing-masing untuk memudahkan jangkauan.

e. LAM-F (Lambung *Al-Mutahabbina Fillah*)

Lambung ini merupakan tabungan mini yang dikelola untuk mengumpulkan donasi berupa uang. Donasi tersebut diperoleh dari swadaya mandiri dari Jamaah Maiyah Damar Kedhaton. Pada awal terbentuk, donasi yang terkumpul dalam Lambung dialirkan kepada Jamaah Damar Kedhaton yang terkena dampak dari *Covid-19*. Selain itu, donasi juga didonasikan kepada Jamaah Damar Kedhaton yang lingkungan terdekatnya terkena bencana alam. Kemudian, perlahan-lahan dana tersebut juga dialirkan kepada anak Yatim Piatu yang berada di sekitar lokasi Majelis Ilmu Telulikiran dilaksanakan.

f. Program Insidental/Tentatif

Program Tentatif adalah program yang sifatnya, bentuknya, dan pelaksanaannya belum pasti serta tidak menjadi program yang rutin dilaksanakan. Program tersebut bersifat adaptatif, yakni menyesuaikan situasi dan

kondisi yang tidak bisa dipastikan kapan terjadinya. Dengan kesadaran kolektif, program kegiatan tersebut biasanya dilaksanakan tanpa pertimbangan dan perundingan yang cukup intens seperti halnya pada ketiga program kegiatan lainnya. Beberapa contoh program kegiatan tentatif yang pernah dilaksanakan ialah, pembacaan ijazah wirid dari Cak Nun, kirim doa yasin dan tahlil untuk sahabat Cak Nun dan Marja' Maiyah yang meninggal dunia, nonton bareng di Bioskop, Undangan Wirid dan Sholawat mandiri dari Jamaah Maiyah Damar Kedhaton yang memiliki hajat tertentu, dll.

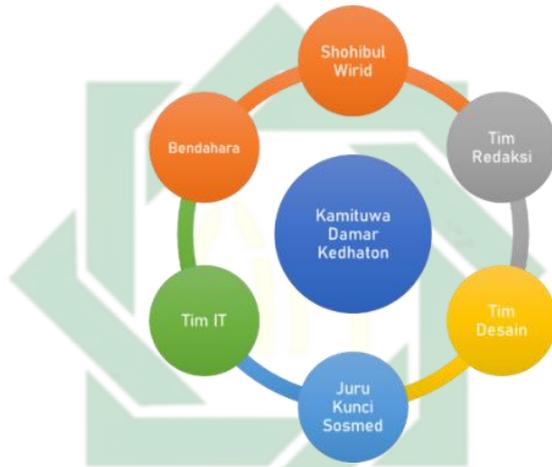
4. Pembagian Wilayah Pelaksanaan Program Kegiatan

Persebaran Jamaah Maiyah yang berdomisili di Gresik cukup banyak, terbentang jarak dari Kecamatan Panceng di wilayah Gresik utara, hingga ke Kecamatan Driyorejo di wilayah Gresik selatan. Untuk memudahkan komunikasi dan koordinasi, maka disepakati adanya pembagian wilayah. Pembagian tersebut terdiri dari empat wilayah pelaksanaan, yaitu utara, barat, kota atau tengah, dan selatan. Di wilayah utara meliputi Kecamatan Panceng, Sidayu, Ujungpangkah, Dukun, dan Bungah. Kemudian di wilayah kota atau tengah mencakup Kecamatan Manyar, Kebomas, dan Gresik. Sedangkan di wilayah barat terdiri dari Kecamatan Dudusampeyan, Balongpanggung, Benjeng, dan Cerme. Kemudian di wilayah Gresik selatan terdiri dari Kecamatan Menganti, Kedamean, Driyorejo, dan Wringinanom.

5. Struktur Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

a. Struktur Fungsional

Dengan mempelajari kebutuhan fungsional seiring dengan perjalanannya, para penggiat Damar Kedhaton melakukan penataan internal yang secara struktur dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut :



Gambar 4. 2 Struktur Fungsional

Kamituwa 1	: Hamim Ahmad
Kamituwa 2	: Mochammad Syuaib
Shohibul Wirid	: Mochammad Alfian Kusviandita Anam Ma'ruf
Bendahara	: Mashuda
Tim Redaksi	: Ahmad Irham Faujik Teguh Prasetyo Utomo
Tim Desain	: Saiful Khozi Muhammad Haqiqi Masafton
Tim IT	: Syuhada Nasrullah

Zulfan Efendy
: Jemi Lio Dianta
Lukman Adhi

Tim Sosmed

- b. Tugas dan Wewenang
- 1) Kamituwa merupakan sosok sesepuh Maiyah di Gresik yang memiliki relasi intens dan turut menemani perjalanan Cak Nun beserta Maiyah. Kamituwa diposisikan sebagai pihak yang dimintai nasihat, ayoman, dan rujukan bagi para penggiat Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.
 - 2) *Shohibul Wirid* adalah penggiat Komunitas Maiyah Damar Kedhaton yang memfungsikan diri untuk menata, mendokumentasi, serta mendistribusikan panduan wirid beserta sholawat kepada jamaah. Selain itu, Shohibul wirid juga memandu proses pembacaan wirid dan sholawat pada setiap pelaksanaan program kegiatan.
 - 3) Bendahara merupakan penggiat Komunitas Maiyah Damar Kedhaton yang memfungsikan diri untuk melakukan pencatatan dalam keuangan. Pencatatan tersebut dilakukan agar pengelolaan aliran keuangan, baik yang masuk atau keluar berjalan dengan profesional.
 - 4) Tim Redaksi adalah penggiat Komunitas Maiyah Damar Kedhaton yang memfungsikan diri pada peran perumusan narasi yang dirilis Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik kepada jamaah dan publik. Narasi yang disajikan tersebut meliputi prolog tema dan reportase Majelis Ilmu Telulukuran. Selain itu, Tim Redaksi juga berperan sebagai *editor* pada tulisan jamaah yang hendak dipublikasikan

melalui website resmi Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

- 5) Tim Desain merupakan penggiat Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik yang menjalankan fungsi perancangan desain visual yang akan dirilis Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Perancangan desain visual tersebut meliputi *flyer* program kegiatan, *banner*, poster publikasi program kegiatan, dan beragam publikasi visual lainnya.
- 6) Tim IT adalah penggiat Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik yang menjalankan fungsi *maintenance* dan pengelolaan website resmi, serta fungsi pengarsipan secara elektronik dari seluruh dokumentasi program kegiatan.
- 7) Tim Sosmed merupakan penggiat Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik yang menugasi dirinya sebagai admin dari *official account* media sosial yang dikelola Damar Kedhaton; Facebook, Twitter, Instagram, dan Symbolic.

6. Keuangan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Dalam pembiayaan pada berbagai program kegiatan, baik di Majelis Ilmu *Telulikiran*, Wirid Sholawat dan Rembuk Tema, *Sinau Tematik*, *Bakulan Day*, LAM-F, dan Program Tentatif, Komunitas Maiyah Damar Kedhaton, dilakukan secara mandiri. Uang yang terkumpul disebut sebagai dana surga. Pembiayaan tersebut berasal dari swadaya Jamaah Maiyah Damar Kedhaton. Swadaya mandiri diperoleh dari kardus berjalan yang diberikan kepada jamaah saat program kegiatan sedang berlangsung. Selain diperoleh dari

kardus berjalan saat program kegiatan sedang berlangsung, tiap wilayah juga diperkenankan untuk mengelola keuangannya masing-masing. Di samping itu, hal-hal yang berkenaan dengan pendanaan dan keuangan juga diperoleh dari usaha Komunitas Maiyah Damar Kedhaton sendiri, seperti penjualan merhandise pada momentum ulang tahunnya. Kemudian, pendanaan juga diperoleh dari laba penjualan produk tertentu dari badan usaha yang dibawah oleh Progress Jogja, seperti Kalendar Maiyah, Kopi Pambuko, dan Mushaf Al-Quran Tadabbur Maiyah Padhang Mbulan. Produk-produk tersebut diperoleh dengan harga khusus dari Progress terutama untuk dipasarkan kepada Jamaah Maiyah Damar Kedhaton.

7. *Rundown Acara*

Tabel 4. 1
Rundown Acara

NO	Rundown Acara	PUKUL
1	Pembacaan Ayat Suci Al-Quran	19.23
2	Pembukaan	Kondisional
3	Wirid dan Sholawat	Kondisional
4	Perkenalan Jamaah	Kondisional
5	Sambutan	Kondisional
6	Pembacaan Prolog Tema	Kondisional
7	Elaborasi Tema	Kondisional
8	Jeda Diskusi (musik, puisi, sholawat)	Kondisional
9	Elaborasi Tema	Kondisional
10	Sholawat, doa, dan penutup	01.30 – 02.00

a. Pembacaan Ayat Suci Al-Quran

Pada setiap pelaksanaan program kegiatan rutin khususnya Majelis Ilmu *Telulikiran*, Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik mengawalinya dengan pembacaan ayat suci Al-Quran. Pemilihan ayat yang dibaca disesuaikan dengan putaran pelaksanaan program kegiatan. Jika pelaksanaan program kegiatan Majelis Ilmu *Telulikiran* diselenggarakan saat putaran yang ke-27, maka Juz ke-27 dijadikan sebagai pilihan yang dibaca. Hal tersebut dilakukan secara konsisten dan berurutan pada putaran yang selanjutnya. Dalam pembacaan Al-Quran tidak dibatasi serta tidak ditentukan secara formal dan terstruktur, melainkan diberikan ruang terbuka bagi siapapun yang berkenan untuk membaca, baik jamaah Maiyah Damar Kedhaton maupun masyarakat sekitar.

b. Pembukaan

Setelah menuntaskan satu juz dalam Al-Quran, moderator yang bertugas memberikan sambutan pembukaan sebagai tanda dimulainya Majelis Ilmu *Telulikiran*. Dalam hal ini, moderator yang bertugas untuk memandu berjalannya acara ditentukan oleh kesepakatan jamaah di wilayahnya masing-masing. Jika wilayah Gresik Utara mendapatkan giliran sebagai tuan rumah untuk melaksanakan program kegiatan Majelis Ilmu *Telulikiran*, maka jamaah yang berdomisili di wilayah tersebut berdiskusi untuk menyepakati siapa yang berkenan menjalankan peran sebagai moderator. Hal demikian juga dilakukan oleh wilayah yang lainnya. Selain itu, tidak terdapat aturan baku mengenai jamaah yang berperan

sebagai moderator.

c. Wirid dan Sholawat

Komunitas jamaah Maiyah Damar Kedhaton Gresik tidak sembarangan dalam memilih bacaan wirid dan sholawat. Dalam hal ini, Cak Nun dijadikan rujukan oleh jamaah. Pada beberapa kali kesempatan acara *Sinau Bareng* Cak Nun dan Kiai Kanjeng, atau saat Maiyahan rutin, Cak Nun melantunkan beberapa wirid dengan mengajak segenap Jamaah yang hadir. Dari beberapa bacaan wirid tersebut, jamaah Maiyah Damar Kedhaton bermusyawarah untuk menyepakati beberapa lafadz wirid yang dipilih dan dibaca sebagai pembuka sebelum berjalannya program kegiatan. Kemudian, jamaah juga bersepakat, bahwa yang berperan untuk memimpin pembacaan wirid dan sholawat adalah *Kamituwa*.

d. Perkenalan Jamaah

Moderator menginstruksikan kepada jamaah yang hadir untuk berkenan memperkenalkan diri. Dalam hal ini, moderator tidak melihat dan membedakan siapa saja yang hadir dalam pelaksanaan program kegiatan. Oleh karena itu, dari keseluruhan jamaah, baik yang sudah hadir berulang kali maupun yang baru hadir untuk pertama kalinya akan memperkenalkan diri. Perkenalan diri yang dilakukan mulai dari nama, asal, dan pekerjaan.

e. Sambutan

Tuan rumah yang menyediakan tempat sebagai pelaksanaan program kegiatan diberi ruang untuk memberikan sambutan. Hal tersebut bertujuan sebagai penghormatan dari Komunitas terhadap tuan rumah yang secara

sukarela menyediakan tempat, karena Komunitas Maiyah Damar Kedhaton sendiri tidak memiliki satu titik tempat yang digunakan sebagai pelaksanaan program kegiatan.

f. Pembacaan Prolog Tema

Salah satu perwakilan jamaah membaca prolog tema sebelum ruang untuk diskusi dimulai. Dalam hal ini, tidak ada ketentuan bagi pembaca prolog, siapapun saja dipersilakan secara terbuka. Pembacaan prolog tema ditujukan sebagai pemantik diskusi.

g. Elaborasi Tema

Sesi elaborasi tema bertujuan untuk menggali perspektif pandang dari masing-masing jamaah. Jamaah yang hadir memiliki latar belakang yang berbeda, mulai dari usia, pendidikan, pekerjaan, hobi, dan lingkungan pendukung di sekitarnya. Selain itu, diperoleh bermacam-macam respon atas tema diskusi yang diangkat. Sehingga dapat memperluas, memperdalam, dan mempersempit tema yang didiskusikan.

h. Jeda Diskusi (musik, puisi, sholawat)

Selain melakukan diskusi terkait dengan tema, jamaah juga bersepakat untuk menambah komposisi acara, antara lain sholawat, musik, dan puisi. Tidak terdapat juga aturan baku mengenai jamaah yang harus mengisi tiga hal tersebut. Komunitas Maiyah Damar Kedhaton memberikan ruang terbuka kepada seluruh jamaah tanpa terkecuali. Sehingga jeda diskusi bersifat kondisional.

i. Sholawat, doa, dan penutup

Komunitas Maiyah Damar Kedhaton mengakhiri program kegiatan dengan

melantunkan bacaan sholawat dan doa. Pelantunan tersebut dilakukan secara bersama-sama. Doa dan penutup disampaikan oleh *Kamitua*. Kemudian jamaah berdiri dan saling berjabat tangan. Pada akhir program kegiatan, jamaah melakukan sesi foto bersama.

8. Suasana Keberlangsungan Program Kegiatan

Suasana yang berlangsung dalam program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik bersifat cair dan dinamis. Keberlangsungan proses tersebut didapat dari jamaah secara kolektif. Jamaah berusaha tidak untuk saling membedakan antar satu dengan yang lainnya, mulai dari usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, gender, dan kecenderungan hobi. Sehingga dapat tercipta komunitas yang bersifat egaliter. Dengan demikian, tidak terdapat adanya sekat yang membatasi interaksi dan komunikasi antar jamaah.

Satu Juz dikhatamkan setiap mengawali Majelis Ilmu *Telulukuran*. Satu Juz didaras secara sukarela dan bergantian. Selain itu, terdapat tradisi dalam *Telulukuran*, yaitu saling sapa dan memperkenalkan diri dari masing-masing jamaah. Sehingga di antara jamaah bisa saling mengenal dan tercipta keakraban. Setelah saling memperkenalkan diri, salah satu perwakilan jamaah menyampaikan prolog tema dengan santai, serius, canda, dan tawa. Beberapa camilan, kopi, dan rokok juga menjadi pelengkap. Dalam diskusi, Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik memberikan ruang perspektif pandang kepada jamaah secara terbuka. Oleh karena itu, setiap jamaah yang hadir merupakan guru sekaligus murid.

Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik merupakan perkumpulan yang egaliter. Oleh sebab

itu, suasana serius, tegang, humor, tenang, bahagia, dan kecewa terangkum menjadi satu ketika diskusi sedang berlangsung. Mulai dari diskusi ilmu oleh pakar, perdebatan argumen di antara jamaah, penampilan hiburan (musik dan puisi), penghayatan saat melantunkan wirid serta sholawat, kebahagiaan karena bisa saling bertemu di antara jamaah.

9. Istilah Khas Dalam Maiyah

a. Paseduluran Al-Mutahabbina Fillah

Penggagas utama dalam istilah tersebut adalah Cak Nun. Jamaah yang berkumpul dan melingkar disebut sebagai *Al-Mutahabbina Fillah*. *Al-Mutahabbina Fillah* memiliki arti sebagai hamba-hamba yang saling mencintai semata-mata karena Allah. Saling bersaudara tidak karena hubungan darah, kesamaan golongan, motivasi kekuasaan, dan transaksi keduniaan. Jamaah Maiyah saling merawat persaudaraan *fid dunya wal akhirah, kholidina fiha abada*, dalam keadaan berdiri, duduk, dan berbaring. Mereka mengalir dalam getaran bersama.⁸⁶ Sedangkan *paseduluran* berasal dari bahasa Jawa, artinya adalah persaudaraan. Konsep tersebut dijadikan sebagai landasan utama jamaah untuk melaksanakan program kegiatan.

b. Konsep Segitiga Cinta Maiyah

Konsep segitiga merupakan gagasan yang diajarkan oleh Cak Nun kepada jamaah. Cinta segitiga merupakan sebuah rumusan solusi dalam menghadapi persoalan hidup. Di mana Allah berada pada titik puncak, sementara Rasulullah berada pada titik kiri, dan hamba

⁸⁶ www.caknun.com/2017/mataair-maiyah-dua-dari-sepuluh/ diakses pada 04 Januari 2022

berada pada titik kanan.

Jadi, dari ketiga titik tersebut terdapat beberapa hubungan. Hubungan tersebut adalah Ma'iyah (kebersamaan) Allah dengan Rasulullah. Mai'iyah (kebersamaan) Rasulullah dengan Allah. Ma'iyah (kebersamaan) Allah dengan hamba. Ma'iyah (kebersamaan) hamba dengan Allah. Ma'iyah (kebersamaan) antara Rasulullah dengan manusia dan sebaliknya. Serta Ma'iyah (kebersamaan) antara sesama hamba (manusia dan seluruh makhluk).⁸⁷

B. Hasil Penelitian Kualitatif

1. Penyajian Data

a. Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Loyalitas adalah sikap kesetiaan yang diberikan jamaah terhadap komunitas Maiyah, baik secara individu ataupun kolektif. Setiap jamaah memiliki keinginan dan tujuannya masing-masing untuk bergabung di Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Jamaah bergabung ke Komunitas Maiyah untuk memenuhi kebutuhannya, artinya terdapat hubungan timbal balik di dalamnya.

Loyalitas jamaah tidak akan bisa terbangun tanpa adanya proses dalam suatu komunitas. Sikap loyal dalam diri jamaah akan terbentuk apabila terjadi hubungan timbal balik yang positif. Hubungan positif tersebut dapat mempengaruhi jamaah untuk bersikap loyal atau tidak terhadap komunitas. Sikap yang loyal bisa diketahui pada komitmen jamaah untuk

⁸⁷ www.caknun.com/2016/menyelami-maiyah-cinta-segitiga diakses pada 04 Januari 2022

mendukung keberlangsungan program kegiatan yang disuguhkan oleh suatu komunitas. Berikut tanggapan dari beberapa informan mengenai loyalitas :

“Kebersamaan mesti loyal, kalau tidak bersama, mana mungkin bisa dikatakan loyal. ... Kebersamaan DK isa terbangun karena kesamaan. Adanya kesamaan cita-cita dan tujuan yang membuat DK bertahan dan istiqomah hingga detik ini. ... Nah, istiqomah dan kesamaan tekad. Kesamaan visi beserta ... eeee,,, .. Kesamaan hati serta kesamaan tujuan dalam menempuh Ketuhanan. ... Orang-orang kumpul untuk saling mengisi, untuk saling berbagi, dan untuk saling melengkapi. ... Selain itu, adanya perkembangan ilmu. Pemahaman mengenai ilmu yang dibarengi dengan wirid dan sholawat, secara tidak sadar akan memengaruhi loyal atau tidaknya seseorang”.⁸⁸ (IF 1, 23/06/2021)

“...Maiyah kan nek dalam bahasa Arab isok diartino sebagai bersama. Ma’a kan artinya bersama. ... Maiyatullah itu kan artine kebersaman dengan Gusti Allah. Jadi, intinya saben menjalani urip iki, awakdewe ya kudu menyertakan Gusti Allah. Nah, Cak Nun sendiri pun sering mengajak kita, anak cucunya Maiyah untuk kebersamai apapun. Bersamai alam, makhlukNya, hambaNya, dan juga orang-orang yang sudah mendahului kita. ... pesen Cak Nun, yaitu istiqomah. ... dulur Damar Kedhaton wilayah kidul, rombongan berangkat nang

⁸⁸ Hasil wawancara pada tanggal 23 Juni 2021

Gresik Lor, meluangkan waktu, energi, tenaga, dan materi ben isa melingkar pas wayah Telulikuran. Seduluran tetep dadi cekelan. ... Dalam Maiyah sendiri pun, budaya yang ditanam adalah kebersamaan melalui kesadaran diri tanpa paksaan. ... Tentang awal mula DK, sing nggak isok adoh teka Cak Nun, ... Soal e, kan, opo-opo kita meneladani beliau dalam segala hal.”⁸⁹ (IF 2, 15/06/2021)

“...dalam acara telulikuran yang mendasari kenapa bisa menjadi keunikan tersendiri dan mengapa kok bisa kuat bertahan, bahkan sampai-sampai hampir berkeliling hingga hampir ke seluruh kecamatan di Gresik, semangat e temen-temen DK iki ancen luar biasa sekali. Mereka berusaha dan berjuang untuk saling berbagi, saling mengisi, saling menghormati, dan saling melengkapi. ... kembali lagi dasar utama e temen-temen DK, kan menjadikan Cak Nun sebagai teladan. ... yang diutamakan dalam sinau bareng di Maiyah adalah cenderung menomorsatukan kebersamaan, ... kebersamaan dengan nilai-nilai persaudaraan atau paseduluran al-mutahabbina fillah”.⁹⁰ (IF 3, 21/06/2021)

"Proses bertumbuh bersama terus menerus diusahakan, belum ada aturan atau pakem tertulis, yang menjadi kebijakan untuk dijalani bersama ketika di dalam DK. ... Dulur-dulur DK iki benar-benar memiliki memiliki energi yang berlimpah. ... yang

⁸⁹ Wawancara pada tanggal 15 Juni 2021

⁹⁰ Wawancara pada tanggal 21 Juni 2021

pasti tidak berdasar karena untung dan rugi, melainkan karena cinta kepada Allah, Kanjeng Nabi, dan segenap makhluk ciptaan Allah. ... Meluangkan waktu, tenaga, energi, dan biaya misalnya, untuk keberlangsungan DK, entah dalam hal konsumsi, minuman, camilan. ... Sebab, meluangkan waktu, bengi sampai subuh, adoh-adoh nekani, nek gak karena cinta utawa seduluran mungkin nggak koyok ngene”.⁹¹ (IF 4, 17/06/2021)

“ ... Dari kesadaran diri tersebut akan muncul loyalitas. ... Dan siji maneh, gak onok unsur keterpaksaan. ... dulur-dulur di wilayah setempat yang kebagian giliran wilayahnya utuk ditempati, secara swadaya dan gotong royong saling membantu. Merelakan waktu, tenaga, transportasi, pikiran, dan juga dana untuk keberlangsungan DK”.⁹² (IF 5, 16/06/2021)

“...Berproses dan bertumbuh bersama-sama. Dan bukan karena DK sendiri, tapi kesadaran yang terlahir untuk terus berkembang bareng-bareng. Saling sadar dan merasa bahwa diri dan lingkaran ini sebagai murid atau anak cucu dari Mbah Nun, karena itu, dulur-dulur DK berkesadaran tanpa ada paksaan untuk merawat tanduran Mbah Nun yang bernama Maiyah. ... Pesen e Mbah Nun nang dulur DK, waktu mohon restu iku, ... Sing istiqomah. Dan, hal itu bener-bener diperjuangkan secara bersama-sama.

⁹¹ Wawancara pada tanggal 17 Juni 2021

⁹² Wawancara pada tanggal 16 Juni 2021

Dulur-dulur saling melengkapi. ... seduluran e jamaah bener-bener kuat”.⁹³ (IF 6, 16/06/2021)

“Mengenai dulur-dulur DK sing masih bertahan hingga detik ini, aku sependapat dengan Cak Syueb. Kalau kata Cak Syueb, kan isok ae istiqomah e arek-arek DK”.⁹⁴ (IF 7, 23/06/2021)

Dari tujuh pernyataan informan di atas dapat diketahui bahwa loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik didapat karena adanya kesadaran diri tanpa pemaksaan, kebersamaan dan kesamaan tujuan, serta adanya rasa cinta di antara jamaah. Kesadaran dalam benak jamaah terus dilatih secara kolektif. Sehingga tidak ditemukan adanya unsur pemaksaan terhadap jamaah, baik untuk mendukung pelaksanaan program kegiatan kehadiran dalam pelaksanaan program kegiatan.

Selain itu, jamaah memiliki kesamaan dalam tujuan. Dalam pelaksanaannya, Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik menjadikan Cak Nun sebagai rujukan utama. Sebagaimana yang disampaikan oleh informan 2, 6, dan 7 mengatakan bahwa sebelum Komunitas Maiyah Damar Kedhaton dibentuk, Cak Nun memberikan pesan agar istiqomah dalam menjalankan program kegiatan. Untuk memperjuangkan keistiqomahan, jamaah mengutamakan nilai-nilai persaudaraan. Nilai-nilai persaudaraan tersebut berangkat dari cinta karena Allah swt.

⁹³ Wawancara pada tanggal 16 Juni 2021

⁹⁴ Wawancara pada tanggal 23 Juni 2021

Dalam kebersamaannya, jamaah menerapkan konsep segitiga cinta. Segitiga cinta tersebut merupakan perwujudan sikap dari kata *Maiyahtullah* atau kebersamaan apapun dan siapapun dalam keberlangsungan program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

b. Faktor Kepuasan yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Dalam loyalitas, salah satu faktor yang perlu diidentifikasi adalah kepuasan. Setelah mengetahui budaya lingkungan komunitas, maka pihak penggiat akan senantiasa berusaha untuk memantik rasa kepuasan dalam benak jamaah. Penggiat aktif berdiskusi dengan jamaah secara kolektif untuk membangun lingkungan yang nyaman. Karena komunitas tidak hanya dijalankan oleh satu orang, maka semua sumber daya manusia dilibatkan secara bebas dengan tanpa adanya paksaan. Kepuasan yang diperoleh jamaah berdasarkan timbal balik yang positif maupun negatif. Kepuasan dalam diri jamaah akan merasa terpenuhi apabila memperoleh timbal balik yang positif. Adapun pernyataan dari beberapa informan adalah sebagai berikut:

“Tiap dari jamaah Maiyah, apalagi DK tentunya memiliki kepentingan yang berbeda. Entah untuk sekedar melepas lelah, untuk ngopi biasa, untuk wirid sholawat, dan lain sebagainya ... di Maiyah ada rutinan wirid, juga ada sesi sinau bareng, yang mana diskusi yang terjadi berjalan dua arah. ... Nah, di maiyah ini paket komplit,

ada dzikir, tadabbur, dan tafakkur. Dzikirnya selalu rutin dilaksanakan ketika di awal sebelum sinau bareng dimulai, yaitu dengan wirid sholawatnya. Sedangkan tadabburnya kan bersama-sama merenungi dan memaknai peristiwa demi peristiwa yang sedang terjadi di dunia”.⁹⁵ (IF 1, 23/06/2021)

“Nang Maiyah iki uakeh, luas, tur jangkep. Dadi, opo-opo disinaui bareng-bareng. Belajar arti rezeki sing koyok kae iku opo jenenge bakulan day, Terus, ya, belajar ke Masyarakat, contoh sederhana e, ya pas onok acara Telulikiran. Secara nggak langsung kan, arek-arek sinau nang daerah sing ditempati, ... DK iku ada ketersinambungan. Isok ae, ya, sing serba ndilalah dan sak piturut’e”.⁹⁶ (IF 2, 15/06/2021)

“... Jeneng e sinau bareng, titik akeh e, ya, pasti onok perbedaan. Dan perbedaan iku disikapi temen-temen sebagai keindahan, sebagai kemesraan, dan sebagai kelengkapan. Siapapun yang hadir bisa berperan sebagai narasumber. Hal itu yang menjadi kekuatan dan perjuangan yang sangat luar biasa dari temen-temen DK. ... Strategi ketika berdiskusi, ... Siapa saja berhak ditampung dan dirangkul, tidak peduli latar belakang orang tersebut sebagai apa ... Maiyah memang nggak bisa jauh-jauh dari Cak Nun, sebab beliau adalah sumber, ... Motif mereka untuk

⁹⁵ Wawancara pada tanggal 23 Juni 2021

⁹⁶ Wawancara pada tanggal 15 Juni 2021

datang mengikuti acara, mbuh telulikiran, wirid sholawatan, tematik, atau ngopi biasa pasti ingin memenuhi kebutuhannya masing-masing. ... Temen-temen DK berdinamika setiap saat, dan tentunya secara bersama-sama. Tidak ada yang merasa paling hebat. Tidak ada yang merasa paling pintar. Tidak ada yang merasa paling unggul. ... Dengan adanya kebebasan ialah, Jamaah dilatih untuk menemukan batasnya masing-masing”.⁹⁷ (IF 3, 21/06/2021)

“Dinamika dalam Sinau Bareng pasti selalu ada, apalagi dalam hal perbedaan pendapat. ... Pada wirid sholawat rembuk tema, jamaah yang hadir dipersilakan dengan kesadaran masing-masing, dan tanpa paksaan untuk menggali ide, mencari ide. Maka, masing-masing dari audiens akan menyampaikan kebutuhan atau ide tersebut, untuk kemudian didiskusikan, yang outputnya sebagai tema. Yang akan disinau bareng saat telulikiran. ... Istilah di Maiyah kan kemesraan. Entah pas guyonan atau tukaran pendapat, gitu itu dinamai dengan kemesraan. ... Konco-konco DK memiliki motifnya masing-masing untuk hadir pada acara rutin. Ada yang diniati ngudek kopi, bawa alat-alat persiapan acara, bawa banner, bawa sound system, mempersiapkan tempat saat pra acara, onok sing pengen wirid sholawatan e thok, onok

⁹⁷ Wawancara pada tanggal 21 Juni 2021

sing pengen diskusi sambil ngopi”⁹⁸ (IF 4, 17/06/2021)

“...belajar dari pesen Mbah Nun. ... Pesen e beliau kan, urip iku kudu pinter dan ngerti kapan wayah e ngegas, kapan wayah e ngerem. Nah, nek semisal onok hal-hal sing sekirane berlebihan, dalam hal apapun itu, ... ya kudu ngerem. ... Seingatku, Mbah Nun waktu itu ngekek’i pesen. ... sering-sering njupuk bahan sing isok mok sinaui bareng ndek daur. Ambek jupuk o bahan teko Bangbang Wetan ambek Padhang Mbulan sisan, rek.”⁹⁹ (IF 5, 16/06/2021)

“Seduluran sing raket, sing terbangun ndek DK bisa jadi ya gegara sering ngopi bareng. ... Selain DK secara besar, sing memiliki keunikan dalam hal keliling iku maeng, tiap wilayah pun memiliki keunikan e masing-masing. Memiliki karakteristik tersendiri. ... sampai-sampai di luar acara rutin DK, di wilayah selatan juga punya acara wirid sholawat. Di kota juga ada. Di barat juga ada, dan di Utara pun juga ada”¹⁰⁰ (IF 6, 23/06/2021)

“Sing dirembuk hampir sewengi sampe menjelang subuh, moro-moro celetuk metu-metu dhewe. Sedangkan lek jarene Cak Gogon, DK iku serba ndilalah. Serba ndilalah dalam banyak hal. DK kan, ya asline gak nduwe opo-opo. Lokasi atau markas, gak nduwe. Sound system, gak nduwe. Bahkan, ketua pun gak duwe. Yo

⁹⁸ Wawancara pada tanggal 17 Juni 2021

⁹⁹ Wawancara pada tanggal 16 Juni 2021

¹⁰⁰ Wawancara pada tanggal 23 Juni 2021

gak nggolek-nggolek sponsor sisan. Ndilalah ketika butuh apa misal e, pas milad, dana e, ya moro-moro onok ae, dan pasti tercukupi.”¹⁰¹ (IF 7, 23/06/2021)

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan 1, 3, dan 5 diperoleh informasi mengenai pelaksanaan program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Jamaah mempunyai tujuan dan kebutuhan yang berbeda. Terdapat jamaah yang ingin mengikuti program kegiatan agar bisa bertemu dengan jamaah lainnya. Ada jamaah yang ingin menikmati pembacaan wirid dan sholawat. Ada juga jamaah yang hanya ingin berdiskusi dalam forum ilmu. Selain itu, adanya kesamaan rujukan ilmu dari Cak Nun dan ibu informasi melalui website www.caknun.com untuk dijadikan sebagai bahan diskusi.

Informan 1 dan 2 menyoroti suatu hal dalam Maiyah, yaitu inti daripada pelaksanaan program kegiatan. Adanya aktivitas *dzikir*, *tafakkur*, dan *tadabbur*. *Dzikir* diperoleh melalui pembacaan wirid dan sholawat. *Tafakkur* diperoleh melalui forum diskusi ilmu. Sedangkan *tadabbur* dapat diperoleh melalui pembacaan aktif terhadap peristiwa di lingkungan sekitar.

Sedangkan informan 2, 4, 5, 6, dan 7 mengatakan adanya pembentukan sikap aktif, inovatif, kreatif, dan kolektif dalam pelaksanaan program kegiatan terhadap diri jamaah. Selain itu, jamaah juga mendapat rasa kegembiraan. Kegembiraan tersebut berangkat dari kesadaran.

Oleh karena itu, Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik mengutamakan kemesraan dan

¹⁰¹ Wawancara pada tanggal 23 Juni 2021

kegembiraan dalam tiap pelaksanaan program kegiatan. Jamaah berlatih secara kolektif untuk saling melengkapi. Hal demikian dilakukan agar harapan dapat terpenuhi atas keterlibatannya dalam tiap program kegiatan. Nilai-nilai persaudaraan juga ditekankan guna memperoleh timbal balik yang positif di antara jamaah.

c. Faktor Ikatan Emosional yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Ikatan emosional merupakan ikatan psikologis di antara jamaah dengan jamaah lainnya. Dengan adanya keterikatan emosional, maka akan muncul rasa kebersamaan di antara jamaah. Sehingga, terjadi kesamaan rasa dan tujuan dalam keberlangsungan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Oleh karena itu, ikatan emosional yang terbentuk di antara jamaah, akan menjadi energi yang mampu menunjang pelaksanaan dalam program kegiatan pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Adapun identifikasi dari ikatan emosional jamaah diulas sebagaimana hasil wawancara berikut:

“Secara tidak sadar ada kekuatan rohani. Kekuatan rohani tentu diperoleh dari wirid sholawat. ... di Maiyah kan beda, nggak ada guru. nggak ada Mursyid. nggak ada pembaiatannya. Dan, siapapun diterima juga dirangkul di Maiyah, tak peduli latar belakangnya apa. ... ada sesi sinau bareng, yang mana diskusi yang terjadi berjalan dua arah. Bukan mencari siapa yang benar, tetapi lebih mengutamakan apa yang benar. ... DK menjalankan dan membesarkan

rohaninya melalui wirid sholawat dan kebersamaan dari dalam lingkaran tanpa ada tujuan apapun, atau tujuan seremeh untung dan rugi.”¹⁰² (IF 1, 23/06/2021)

“Melalui pendekatan dari kerohanian, menyatukan hati di antara sesama jamaah. ... Ada kekuatan rohani yang datangnya dari arah tak terduga. ... Dalam Maiyah sendiri pun, budaya yang ditanam adalah kebersamaan melalui kesadaran tanpa ada paksaan. ... Dengan merohanikan materi, atau sing awakdewe sinaui, akan melahirkan kesamaan. Kesamaan iku akan menjadi ketersambungan.”¹⁰³ (IF 2, 15/06/2021)

Dari hasil wawancara informan 1 dan 2 dapat diketahui bahwa kebersamaan yang dibangun oleh jamaah diperoleh melalui pendekatan rohani. Pendekatan rohani tersebut didapati dari pembacaan wirid dan sholawat. Pembacaan wirid dan sholawat mampu menumbuhkan keterikatan emosional di antara jamaah. Karena itu, wirid dan sholawat bisa meneguhkan proses kebersamaan yang melibatkan aspek emosional.

Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik mengutamakan kebersamaan dalam tiap pelaksanaan program kegiatan. Kebersamaan tersebut berguna untuk menciptakan ikatan emosional dalam diri jamaah. Selain itu, dalam tiap pelaksanaannya, jamaah kerap membawa suasana humor guna merilekskan kepala setelah diskusi ilmu. Sesuai pernyataan dari beberapa informan di bawah ini:

¹⁰² Wawancara pada tanggal 23 Juni 2021

¹⁰³ Hasil wawancara pada tanggal 15 Juni 2021

“ ... dan bila diambil garis besarnya terdapat pada daya tarik rohani itu. ... Damar Kedhaton yang bersepakat untuk berkumpul, melingkar, dan menyambung paseduluran atas dasar cinta,”¹⁰⁴ (IF 3, 21/06/2021)

“Guyonan e kanca-kanca DK iki, ya sebab kemesraan. Ben ora spaneng. Dari kemesraan itu yang membuat seduluran DK iki kuat”. (IF 4, 17/06/2021)

“Melihat mereka-mereka yang merelakan diri, merelakan waktu, merelakan tenaga, adalah ada rasa atau rumongso tinggal di wilayah tersebut. Di sekitaran wilayah yang akan diselenggarakan telulukuran. ... Lalu terjadi kesepakatan waktu, kesepakatan tempat, kesepakatan tenaga, dan secara tidak langsung akan terbangun rasa emosional. Keterikatan di antara jamaah. Kemesraan di antara jamaah. Dan adanya rasa seduluran.”¹⁰⁵ (IF 5, 14/06/2021)

“Di Maiyah atau khususnya dalam lingkup DK, bukan soal tanggung jawab atau beban tugas, tetapi semua itu terjadi karena murni hasil dari merawat kesadaran. Berproses dan bertumbuh bersama-sama. Dan bukan karena DK sendiri, tapi kesadaran yang terlahir untuk terus berkembang bareng-bareng. Dan untuk membangun kesadaran pun gak terlalu sulit, sering ngopi bareng. Sering ketemuan. Nyambung seduluran. Yo gobrol bahas acara, bahas DK,

¹⁰⁴ Hasil wawancara pada tanggal 21 Juni 2021

¹⁰⁵ Hasil wawancara pada tanggal 14 Juni 2021

guyonan, intinya lebih kepada meraketkan seduluran.”¹⁰⁶ (IF 6, 16/06/2021)

“Lek mengenai pelaksanaan kegiatan di DK, ... sependapat ambek Cak Syueb karo Cak Gogon. Lek jarene Cak Syueb opo iku, beliau mengistilahkan ada ketersambungan. Mbuh ketersambungan tema dari edisi sebelumnya ke edisi berikutnya, mbuh tema sing disepakati secara tak terduga.”¹⁰⁷ (IF 7, 23/06/2021)

Berdasarkan data dari informan 3, 4, 5, 6, dan 7 mengatakan bahwa kebersamaan selalu diutamakan dalam tiap pelaksanaan program kegiatan. Dalam pelaksanaan program kegiatan terutama saat forum diskusi ilmu, jamaah mempunyai rasa humor yang tinggi. Rasa humor dapat memunculkan kemesraan dan kegembiraan. Sesuatu yang lucu dapat membuat rileks pikiran. Seringkali diskusi yang berlangsung bisa menguras energi, pikiran, dan emosi dalam diri jamaah. Maka, unsur-unsur humor perlu diselipkan dalam diskusi. Sebagai antisipasi dan solusi untuk menyikapi perbedaan dalam berpendapat.

Selain itu, terbangun pula keterikatan di antara jamaah. Keterikatan tersebut muncul karena tidak adanya unsur pemaksaan dalam keberlangsungan program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Tak jarang ditemukan ketersambungan, baik dalam penyusunan tema atau emosi dalam diri jamaah.

¹⁰⁶ Hasil wawancara pada tanggal 16 Juni 2021

¹⁰⁷ Hasil wawancara pada tanggal 23 Juni 2021

d. Faktor Pengalaman yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Pengalaman jamaah menjadi kunci penting dalam keberlangsungan berbagai program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Tidak sedikit jamaah yang merasa ketagihan untuk mengikuti program kegiatan. Hal tersebut bisa diperoleh jamaah setelah rentang waktu keikutsertaan dalam proses di dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton. Jamaah yang pernah mengikuti suatu program kegiatan akan terbangun persepsi dalam benaknya.

Pengalaman yang dialami jamaah, baik secara rasional maupun emosional akan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan atas keikutsertaan dalam program kegiatan. Jamaah mengolah pengalaman yang didapat melalui tangkapan kelima indera yang ada pada tubuh. Selain itu, kecenderungan perasaan yang melibatkan emosi, baik positif maupun negatif mampu mendorong keterlibatan jamaah dalam keberlangsungan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton. Beragam perasaan yang diperoleh jamaah berdasarkan pada suasana hati, emosi, pikiran, dan tindakan cenderung mampu mendorong pengambilan keputusan atas keterlibatan dalam keberlangsungan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton. Adapun pemaparan selengkapnyanya dari para informan sebagaimana berikut ini:

“ ... di Maiyah. Temen-temen kan belajar dari kesadaran masing-masing, dengan tanpa paksaan. Belajar secara otentik, dan

pemahaman akan didapat seiring berjalannya waktu. Bahkan, pemahaman itu pun, kadang dengan tanpa sadar tiba-tiba langsung datang seketika. ... Melingkar adalah salah satu metode, salah satu cara, salah satu bentuk yang bisa dipakai ketika diskusi atau sinau bareng dalam kelompok kecil atau sedikit orang. ... bahwa antara narasumber dan audiens sebenarnya posisinya itu sama, apalagi di hadapan Allah. ... dapat menciptakan keakraban, kemesraan, dan kedekatan yang benar-benar berpengaruh, baik dari sisi fisik, psikis, dan rohaninya ... Pada hakikatnya di Majelis kita diajari untuk mencintai ilmu. Seringkali disampaikan oleh Cak Nun, bahwa di manapun kita berada merupakan sumber dari ilmu. ... yang akan dicari bersama-sama, tanpa saling menyalahkan, tanpa saling membenci bila berbeda pikiran, dan tentunya tetap menjaga seduluran. ... Fenomena-fenomena sosial yang disinaui bareng-bareng. Dan juga pelantunan wirid sholawat secara bersama-sama. Kesemuanya itu akan tertampung di bawah alam sadar. ... Untuk memberi manfaat bagi lingkungan sekitar gak perlu ngoyo-ngoyo. Mengalir saja. Menyesuaikan situasi dan kondisi. Seperti yang mulai menyantuni anak yatim di tempat lokasi telulukuran."¹⁰⁸ (IF 1, 23/06/2021)

¹⁰⁸ Hasil wawancara pada tanggal 23 Juni 2021

“... melingkar pun juga bisa menjadi sebagai salah satu metode gawe menemukan solusi atas suatu permasalahan. Dari melingkar, wani dep-depan wajah, tiap wong sing hadir ngerti satu sama lain, hingga mebuat saling merasa lega atine. ... dalam lingkaran Damar Kedhaton padha karo perjalanan spiritual. Kita belajar di kerohanian, ... saling belajar merohanikan materi, ... Jeneng e forum diskusi bebas, ya, gak isok dihindari lek onok konflik yang disebabkan dari perbedaan pendapat salah sijine. Ketika ada indikasi konflik akan terjadi di antara jamaah, ... sing bersangkutan langsung dipertemukan. ... ana info teka wong liyane, ngerti seluk beluk tentang Damar Kedhaton lewat internet kuwi.”¹⁰⁹ (IF 2, 15/06/2021)

“ ... Diskusi akan terus berkembang. Demikian juga dengan konsep yang dijalankan dalam Damar Kedhaton itu sendiri, entah ketika forum diskusi, forum manajemen Maiyah Damar Kedhaton, forum Wirid Rembuk, dan lain sebagainya. ... Temen-temen DK berdinamika setiap saat, dan tentunya secara bersama-sama. ... Melalui pengalaman bersama-sama, sing dilakoni temen-temen DK untuk bertumbuh dan berproses. Ndilalah yo seakan-akan diperjalankan untuk menemukan sendiri jawaban itu. Bisa melalui pengalaman pribadi atau pengalaman selama di DK, ...

¹⁰⁹ Hasil wawancara padq tanggal 15 Juni 2021

Berkenaan dengan pengalaman, maka pengalaman memanglah guru yang paling terbaik. ... Tidak bisa itu dihindari yang namanya konflik, terutama konflik perbedaan pendapat. Biasanae, ya, ketika diskusi mulai memanas dan menguras otak, leren dhisik. Sholawatan dhisik. Secara tidak langsung, sholawatan itu bisa menenangkan jiwa. ... Nek mengenai media sosial, publikasi mengenai acara dan program kegiatan menurut saya wes berjalan secara masif.”¹¹⁰ (IF 3, 21/06/2021)

“ ... Dinamika dalam Sinau Bareng pasti selalu ada, apalagi dalam hal perbedaan pendapat. ... Kanca-kanca DK iki ya bisa dibilang sering ngopi bareng, meskipun nggak harus seluruh wilayah, minimal tiap wilayah atau kecamatan iku diluk-diluk ngopi. Ada rasa kangen tersendiri bila tidak bisa bertemu dengan kanca DK, ... dari intensitas ngopi bareng tersebut, akan semakin kenal siapapun, akan keakraban bisa menjadikan sebuah komunikasi itu berlangsung secara hangat. ... tidak mungkin bisa dihindari dalam suatu forum Sinau Bareng telulikuran, adalah forum tersebut bisa saja akan melebar dan meluas dari tema yang sudah disepakati. ... DK tidak selalu berorientasi pada hasil, akan tetapi bagaimana setia pada proses. Peka membaca kahanan yang sedang terjadi. Melatih keseimbangan intelektual dan

¹¹⁰ Hasil wawancara pada tanggal 21 Juni 2021

spiritual. Mendayagunakan dulur DK sendiri untuk berproses aktif dan kreatif. Juga dalam hal perekonomian, mengutamakan dulur DK ketika melakukan jual beli, entah dalam bentuk barang atau jasa. ... Kemudian, sejak awal-awal pandemi, dulur-dulur DK juga aktif dan langsung cekatan beradaptasi menyikapi kahanan. Salah satunya melalui LAM-F atau Lumbung Al-Mutahabbina Fillah. Nah, awalnya Lumbung itu diadakan untuk membantu dulur DK yang perekonomiannya sedang goyah karena sebab Pandemi. ... Kemudian, ada momen di mana, salah satu Dulur DK yang berada di wilayah Gresik Selatan terdampak banjir, nah, waktu itu lumbung dialirkan ke situ dalam bentuk makanan bungkusan.”¹¹¹ (IF 4, 17/06/2021)

“Nek onok konflik, dan hal itu ya pastinya gabisa dihindari. Urip wong akeh, kumpulan e wong akeh, sing beda kepala, sing beda latar belakang entah pendidikan atau pekerjaan atau budaya, lebih-lebih perbedaan pedapat. Soal e ya forum ilmu sinau bareng. ... Nek bahas sinau tematik, iku kan hasil kesepakatan penamaan, terkait hal-hal yang bersifat teknis atau keterampilan. Sebelum nggawe sinau tematik, sebelum e kan wis onok sing jeneng e workshop. Onok workshop kepenulisan, workshop sablon, workshop pemasaran online. Nah, sedangkan awal

¹¹¹ Hasil wawancara pada tanggal 17 Juni 2021

mula muncul istilah tematik iki kan semenjak pandemi iki. Dan diikuti hal-hal lainnya, yang sifat e manfaat untuk luar lingkare DK. Kemudian onok sing jeneng Lumbung al-mutahabbina fillah atau Lam-F. Lumbung iki digawe respon onok e korona. ... Penentuan lokasi rutin, berorientasi utuk mencari tempat yang bisa ditempati, terutama dalam masalah perizinan dari pihak tuan rumah itu sendiri. Entah balai desa, sekolahan, dan lain sebagainya. Nggolek panggon sing gampang izin e.”¹¹² (IF 5, 14/06/2021)

“ ... Dengan adanya semangat luar biasa, sing isok mengalahkan semuanya. Rintangan apapun, pasti akan dipaksa untuk bisa dilewati demi bisa hadir di acara secara langsung. ... Kemudian di grup itu, ohya nama grupnya Pawon. Jadi, grup itu untuk penggiat DK. Sing berkenaan ambek hal-hal teknis koyok medsos, website. Nah, ndek grup iku tulisanku diedit oleh dulur yang sudah lebih berpengalaman dalam kepenulisan. ... Untuk Wirid Sholawat, awal mula asline onok teks pembantu sing isinya banyak. Terus, waktu itu pas masih awal-awal ada istilah adaptasi. ... Dulur-dulur dipersilakan memberi saran dan masukkan atas wirid. Istilah e waktu itu nyicil sinau maca wirid. ... Dulunya di DK waktu awal-awal, terutama di wilayah selatan sempet kekurangan SDM. Kekurangan e dalam artian masih sedikit

¹¹² Hasil wawancara pada tanggal 14 Juni 2021

dulur yang membantu persiapan saat pra acara. ... DK dibagi empat wilayah. Tujuan e untuk mempermudah koordinasi di tiap-tiap wilayah ketika akan dilaksanakan rutinan, entah wirid sholat atau telulikiran. Gresik Utara, Gresik tengah atau kota, Gresik barat, dan Gresik selatan. Mengenai keunikan DK, keliling e menjalankan rutinan cukup kompleks. ... Mengenai konflik, nek nama e forum diskusi ilmu atau sering e disebut sinau bareng, titik akeh pasti akan berkemungkinan memunculkan konflik. Terutama perbedaan pendapat. ... tetapi saat forum diskusi, tiap jamaah yang hadir pun dipersilakan dengan terbuka untuk urun usul dan pendapat. Tidak membeda-bedakan. Tidak serta merta ditolak. Semuanya ditampung untuk kemudian dicarikan solusi yang presisi. Dicari titik keseimbangan.”¹¹³ (IF 6, 16/06/2021)

“ ... tidak ada kenikmatan sing ta' olehi kecuali nang Damar Kedhaton. ... Aku pas gak isok melu acara e DK, mbuh iku telulikiran, opo wiridan, opo sholat e, dan sembarang kalir e sing berhubungan ambek DK, onok roso getun nang njerone ati. ... rutinan e DK iku isok keliling muter sing hampir tiap kecamatan di Gresik. ... Perjuangan kebermanfaatan itu menjadi jalan rakaat panjang. Nggak ambisi pada hasil. Tapi, nemeni proses e iku maeng, kepiye carane menyemangati dan ngekek'i manfaat pada diri sendiri-

¹¹³ Hasil wawancara pada tanggal 16 Juni 2021

sendiri dhisek, ngekek'i manfaat gawe keluarga terdekat dhisek, ... Hal manfaat gawe lingkungan sekitar sing wis mlaku winginane semenjak Covid, mulai dari lumbung al-mutahabbina fillah atau Lam-F. Tujuan awal e Lumbung waktu iku kan digawe dulur DK sing perekonomian e goyah sebab pandemi, mbuh gegara bangkrut usaha e, sepi usaha e, di PHK, dan sak piturut e. Terus, gak suwe Gresik selatan kan waktu iku banjir pas bulan Desember tahun wingi, lah dana atau uang sing terkumpul ndek Lumbung iku dialihkan gawe lingkungan tempat tinggal dari Dulur DK sing terdampak banjir. Terus sing mulai mlaku maneh, sing termasuk masih baru winginane iku nyantuni anak Yatim di sekitar lokasi rutinan telulikiran digelar. ... Pengalaman serba ndilalah, ya, aku alami dewe waktu telulikiran ngundang Mbah Lurah Wirid. ... Nek mengenai media sosial, DK iki wis apik kok menurutku.”¹¹⁴ (IF 7, 23/06/2021)

Dari ketujuh informan di atas dapat diketahui bahwa jamaah memperoleh kesan yang mendalam. Kesan tersebut berwujud sebagai sikap positif yang diberikan kepada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Untuk mendapat kesan tersebut, jamaah perlu mengetahui proses dalam keberlangsungan program kegiatan. Proses tersebut dilakukan secara sadar melalui pembacaan kelima indera.

¹¹⁴ Hasil wawancara pada tanggal 23 Juni 2021

Dalam Maiyah, khususnya Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik selalu mengutamakan ilmu. Jamaah dilatih untuk mencintai ilmu. Ilmu bisa diperoleh dari manapun dan siapapun. Karena itu, jamaah aktif membaca peristiwa yang sedang terjadi di lingkungan sekitarnya. Selain itu, forum diskusi ilmu dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik bersifat egaliter. Dengan demikian, tidak ada sekat yang membatasi di antara jamaah.

Forum egaliter mampu menciptakan kedekatan dan keakraban di antara jamaah. Hal demikian diperoleh dari metode melingkar ketika diskusi. Dalam metode melingkar, komunikasi yang terbangun berjalan dua arah. Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik juga tidak memiliki narasumber tetap. Karena itu, jamaah senantiasa berproses dan bertumbuh secara kolektif. Sebanding juga dengan rasa semangat yang dimiliki oleh jamaah.

Seiring bertambahnya intensitas pertemuan di antara jamaah, baik saat pelaksanaan program kegiatan rutin maupun di luar program kegiatan, dapat menambah kedekatan dan keakraban antar jamaah. Dalam perkumpulan yang egaliter, tak jarang juga ditemukan adanya perbedaan pendapat. Perbedaan pendapat tersebut disikapi oleh jamaah sebagai bagian dari kemesraan. Demikian halnya saat pelaksanaan program kegiatan, ketika perbedaan pendapat yang membuat kedua belah pihak bersitegang, maka kedua pihak tersebut saling dipertemukan. Selain itu, pembacaan sholawat juga dilakukan agar ketegangan bisa diredam.

Jamaah secara kolektif untuk membaca fenomena di lingkungan sekitar. Pembacaan terhadap fenomena lingkungan sekitar tidak hanya dijadikan sebagai bahan perenungan dan bahan diskusi, melainkan juga dijadikan sebagai sikap responsif. Sikap responsif tersebut diwujudkan dalam aksi nyata untuk peduli kepada orang lain. Maka jamaah menginisiasi pembuatan LAM-F (*Lambung Al-Mutahabbina Fillah*). LAM-F difungsikan sebagai aksi nyata memberikan manfaat kepada sesama.

Jamaah dilibatkan dalam mendukung keberlangsungan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton demi menemukan titik keseimbangan agar tercipta kemaslahatan. Kemaslahatan bersama yang diusahakan oleh jamaah didasari atas rasa persaudaraan dan cinta kepada Allah. Pembacaan aktif terhadap peristiwa yang sedang terjadi melahirkan program-program baru yang bermanfaat. Kesadaran tanpa paksaan menjadi titik tumpu yang mendukung keberlangsungan DK, sehingga jamaah terlibat aktif untuk saling melengkapi. Media sosial juga berperan cukup penting untuk menginformasikan mengenai program dalam DK. Ditengah zaman yang serba digitalisasi, DK melalui penggiat juga berusaha memproduksi pengetahuan yang diperoleh dari pelaksanaan program kegiatan.

2. Analisis Data

a. Perspektif Teori

1) Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Sutisna megemukakan bahwa loyalitas adalah sikap setia terhadap pelaksanaan

sebuah program kegiatan.¹¹⁵ Kesetiaan tersebut diperoleh atas pemenuhan dasar dari kebutuhan. Gibson juga mengatakan bahwa loyalitas dapat terbentuk apabila seseorang mendapat apa yang dibutuhkan.¹¹⁶ Seperti halnya yang disampaikan oleh Griffin, peningkatan loyalitas dapat diprediksi melalui karakteristiknya, yaitu melakukan keikutsertaan secara teratur atau berulang kali, mengikuti program kegiatan, merekomendasikan kepada orang lain, dan menjaga kesan baik yang didapat. Tidak hanya itu, komitmen juga diperlukan agar program kegiatan berjalan sebagaimana mestinya, dari jamaah terhadap keberlangsungan komunitas.

Seerti halnya loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik, program kegiatan dibentuk melalui kesepakatan bersama. Menurut beberapa informan, kesepakatan tersebut diperoleh dari kesadaran kolektif jamaah. Selain itu, kesadaran yang terbangun merupakan bentuk kepedulian tanpa melibatkan unsur pemaksaan.

Komunitas Maiyah Damar Kedhaton resmi berdiri setelah memperoleh restu dari Cak Nun. Cak Nun sendiri merupakan salah

¹¹⁵ Nanang Andhyan Mergining Mei, *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Konsumen Suplemen Impor dari USA di Kabupaten Bantul*, Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi, Vol. 1, No. 1, Agustus 2012, 38

¹¹⁶ David Erdiansyah, Rois Arifin, dan Afi Rachmat Slamet, *Pengaruh Harga, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman TIKI Dinoyo*, Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang, h. 94

satu figur atau guru yang dijadikan sebagai teladan, khususnya dalam bermaiyah. Istiqomah merupakan pesan pertama yang disampaikan Cak Nun sebelum Komunitas Maiyah Damar Kedhaton berdiri. Pesan tersebut dapat menumbuhkan komitmen pada jamaah, sehingga program kegiatan dapat berjalan.

Dalam keberlangsungan program kegiatan, nilai-nilai persaudaraan diutamakan. Persaudaraan *Al-Mutahabbina Fillah* menjadi titik tumpu utama. Sehingga memunculkan kesadaran kolektif untuk keberlangsungan program kegiatan. Dengan demikian dapat diketahui, bahwasanya hasil wawancara sesuai dengan teori.

2) Kepuasan Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Menurut Band kepuasan merupakan ukuran seseorang atas terpenuhinya harapan yang membentuk sikap kecanduan.¹¹⁷ Keinginan yang berhasil terpenuhi dapat memunculkan sikap setia terhadap program kegiatan. Karena itu, timbal balik positif atas keikutsertaan dalam program kegiatan dapat berpengaruh terhadap kepuasan. Irawan memperkuat bahwa kepuasan adalah sikap yang terbangun dalam pikiran dan hati seseorang. Sehingga program kegiatan yang memberikan manfaat positif atau negatif,

¹¹⁷ Trisno Musanto, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan loyalitas Pelanggan; Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*, Jurnal Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 6, No. 2, 2 September 2004, h. 125

dapat menciptakan kesan baik atau tidaknya dari seseorang.

Seperti halnya kepuasan jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik, program kegiatan dibentuk bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masing-masing jamaah. Beberapa informan mengatakan bahwa ada tiga pemetaan kebutuhan jamaah. Ada yang hanya ingin bertemu dengan jamaah lainnya. Ada juga yang hanya ingin forum diskusi ilmu saja. Ada pula yang hanya ingin menikmati lantunan wirid dan sholawat.

Dalam kebersamaan Maiyah, jamaah melakukan tiga aktivitas sekaligus, yakni *dzikir*, *tadabbur*, dan *tafakkur*. Seperti halnya dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik, jamaah melakukan aktivitas *dzikir* melalui pembacaan wirid dan sholawat. Jamaah melakukan *tafakkur* melalui forum diskusi ilmu. Sedangkan pada aktivitas *tadabbur*, jamaah melakukannya dengan memahami beragam peristiwa sehari-hari.

Perbedaan kebutuhan tersebut tidak membuat jamaah terpecah belah. Namun, semakin menambah komitmen untuk memiliki kesadaran agar saling mengisi dan melengkapi di antara jamaah. Kesadaran yang dibangun oleh jamaah dilakukan secara kolektif. Bahkan, tidak ada unsur pemaksaan. Semua hal tersebut diperoleh dari niat awal yang berangkat karena cinta, sehingga kesetiaan terbangun untuk keberlangsungan program kegiatan

Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Dengan demikian dapat diketahui bahwa hasil wawancara sesuai dengan teori yang digunakan.

3) Ikatan Emosional Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Herskovitz dan Crstal mengemukakan bahwa daya tarik pada sebuah program kegiatan dapat menciptakan ikatan emosional dalam jangka panjang.¹¹⁸ Sehingga, program tersebut akan lebih mudah dikenali dan memberikan kesan bagi seseorang. Sweeney dan Soutar memperkuat, bahwasanya ikatan emosional dapat muncul dari perasaan positif terhadap suatu program kegiatan secara keseluruhan.¹¹⁹ Menurut informan 1 dan 2 dapat diketahui adanya kebersamaan yang dibangun melalui pendekatan rohani. Pendekatan rohani tersebut dilakukan dengan cara melantunkan wirid beserta sholawat yang melibatkan aspek emosional. Dengan demikian dapat diketahui bahwasanya teori yang digunakan relevan dengan hasil wawancara.

Selanjutnya, Mugge mengatakan bahwa ikatan emosional dapat terbentuk melalui

¹¹⁸ Sri Wahyuni, *Kepribadian Merek dan Ikatan Emosional Merek Terhadap Loyalitas Merek Tabungan Bank Umum Syariah*, Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol. 19, No. 2, Mei 2015, hal. 338

¹¹⁹ Diani Zakiya dan Tri Yuniati, *Pengaruh Kinerja Produk dan Ikatan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Simpati*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, vol. 5, No.m 11, November 2016, h. 3

tiga faktor meliputi adanya keterikatan yang kuat terhadap program kegiatan, adanya program favorit, dan suasana lingkungan atau program kegiatan yang dapat menggugah aspek emosional dalam diri seseorang.¹²⁰ Kemudian didukung oleh pernyataan Thomson, bahwasanya *afeksi*, *passion*, dan *connection* dapat menjadi indikator dari ikatan emosional.¹²¹

Beberapa informan memaparkan, jamaah selalu mengutamakan kebersamaan dalam tiap pelaksanaan program kegiatan. Pelantunan wirid dan sholawat menjadi energi atau tarikan rohani yang dapat menyatukan hati di antara jamaah. Selain itu, didapati juga kebebasan berekspresi dari jamaah dengan tanpa pemaksaan, sehingga dapat memunculkan gairah untuk berbuat sesuatu. Tak jarang juga ditemui suasana humor dalam forum diskusi ilmu. Selain itu, kebersamaan yang terbangun dari kesadaran kolektif dapat menghasilkan hubungan positif. Seiring berjalannya waktu, hubungan positif tersebut dapat menumbuhkan kepercayaan di antara jamaah.

Data hasil wawancara di atas sesuai dengan teori yang ada. Hal tersebut terbukti bahwasanya ikatan emosional yang terbangun di antara jamaah diperoleh dari adanya perasaan positif, gairah kolektif, dan koneksi di antara jamaah. Sehingga, dapat

¹²⁰ Lintang Lilla Maulidina, *Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Pengaruh Keterikatan Emosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rolag Kopi Kayoon Surabaya*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 8, No. 4, h. 1363

¹²¹ Ibid

menciptakan ikatan emosional dalam diri jamaah.

4) Pengalaman Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Schmitt mengatakan bahwa ketertarikan seseorang akan diperoleh melalui pengalamannya dalam mengikuti program kegiatan.¹²² Selain itu, kelima indera pada diri seseorang juga dapat membentuk pengalaman. Karena itu, program kegiatan yang memberikan daya tarik bagi seseorang dapat membentuk kesan positif. Sehingga, kesetiaan seseorang semakin bertambah seiring berjalannya waktu. Schmitt juga memaparkan adanya indikator yang membentuk pengalaman dalam diri seseorang, yakni *sense, feel, think*, dan *act*.

Sense diperoleh jamaah melalui kelima indera. Lima indera tersebut membangun kesan bagi jamaah terhadap program kegiatan. Dalam *feel*, perasaan yang didapat dalam keterlibatannya selama pelaksanaan program kegiatan. Perasaan tersebut muncul atas pengalaman individu seseorang, baik positif maupun negatif. Sedangkan dalam *think*, Schmitt mengemukakan adanya dorongan secara kognitif terhadap seseorang.¹²³ Selanjutnya dalam hal *act*,

¹²² Dessy Wulamsari dan Yessy Artanti, *Pengaruh Pemasaran Berdasarkan Pengalaman, Pemasaran Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 2, No. 4, Oktober 2014, h. 1771

¹²³ Endang Sulistya Rini, *Menciptakan Pengalaman Konsumen dengan Experiential Marketing*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 2, No. 1, Januari 2009, h. 17

hubungan antar orang dapat mempengaruhi sikap nyata terhadap keberlangsungan program kegiatan.

Berdasarkan data hasil wawancara dapat diperoleh informasi dari beberapa informan. Jamaah memperoleh kesan mendalam setelah mengikuti program kegiatan. Komunitas Maiyah Damar Kedhaton mengutamakan kebersamaan dalam keberlangsungan program kegiatan yang diwujudkan melalui *sinau bareng*. Dalam proses *sinau bareng*, jamaah aktif membaca peristiwa yang terjadi di lingkungan terdekat. Selain itu, forum diskusi yang terbangun dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik bersifat egaliter.

Forum diskusi yang bersifat egaliter mampu membuka ruang kedekatan dan keakraban di antara jamaah. Kedekatan dan keakraban tersebut muncul dari perasaan beserta emosi positif dalam dinamika keberlangsungan program kegiatan. Hal demikian dapat membuka komunikasi dua arah di antara jamaah.

Beberapa informan juga menyatakan bahwa penerapan metode melingkar dalam *sinau bareng* cukup efektif untuk menciptakan kemesraan di antara jamaah. Selain itu, aspek kognitif dalam benak jamaah juga terlibat secara tidak langsung. Sehingga perbedaan pendapat seringkali tercipta dan mengisi dinamika dalam keberlangsungan program kegiatan.

Dalam aksi nyata, jamaah berupaya secara kolektif dan responsif terhadap situasi

dan kondisi di lingkungan terdekatnya. Hal tersebut diwujudkan dalam pembentukan Lumbung *Al-Mutahabbina Fillah*. LAM-F atau Lumbung *Al-Mutahabbina Fillah* ditujukan sebagai wujud nyata pemberian manfaat kepada lingkungan sekitar. Masa pandemi membuat jamaah bersikap responsif untuk memunculkan kepedulian. Mulai dari jamaah yang terdampak pandemi, jamaah yang terdampak banjir, dan santunan bagi anak yatim yang berdomisili di sekitar wilayah pelaksanaan Majelis Ilmu *Telulikiran*

Selain itu, sebagai wujud pemberdayaan ekonomi mandiri, para penggiat membuat program kegiatan *Bakulan Day*. Program tersebut bertujuan untuk mengutamakan aktivitas ekonomi secara mandiri melalui jamaah. Penggiat mengakomodasi usaha yang dijalankan oleh jamaah. Diperoleh data terkait usaha apa yang sudah dilaksanakan. Dari pemetaan data tersebut, kemudian dikategorisasikan sesuai pembagian wilayah jamaah yang berdomisili di Gresik.

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa informan dapat diketahui bahwa teori yang digunakan adalah relevan. Dalam paragraf berikutnya, akan dijelaskan lebih lengkap tentang relevansi teori antara relasi publik dengan fakta dalam keberlangsungan program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

Dalam teori relasi publik, ditujukan sebagai ketersediaan informasi tentang lingkungan internal kepada lingkungan

eksternal. Sehingga, masyarakat publik dapat mengetahui keberadaan dari suatu komunitas. Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik cukup aktif untuk mempublikasikan hal-hal yang mengenai program kegiatan. Beberapa informan juga mengatakan seperti itu. Dengan demikian, teori tersebut sesuai dengan data hasil wawancara.

b. Perspektif Islam

1) Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Loyalitas jamaah di Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik merupakan bentuk kesetiaan jamaah terhadap keberlangsungan program kegiatan. Keberlangsungan tersebut didukung secara aktif oleh penggiat beserta jamaah. Sehingga berguna untuk meningkatkan kualitas proses dalam pelaksanaan program kegiatan. Informan 1, 2, 3, 4, 5, 6, dan 7 mengemukakan bahwa loyalitas jamaah dapat terbangun melalui kebersamaan serta kesamaan dalam satu tujuan. Selain itu, dalam Al-Quran telah ditunjukkan bahwasanya loyalitas merupakan kepatuhan mutlak kepada Allah SWT. Kepatuhan tersebut diaktualisasikan ke dalam bentuk praktik sehari-hari. Selain itu, kepatuhan juga diwujudkan melalui pelaksanaan syariah Islam seutuhnya. Dalam Surat Mujaadilah ayat 22 menyatakan:

لَا تَجِدُ قَوْمًا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ يُوَادُّونَ مَنْ حَادَّ اللَّهَ
وَرَسُولَهُ، وَلَوْ كَانُوا آبَاءَهُمْ أَوْ أَبْنَاءَهُمْ أَوْ إِخْوَانَهُمْ أَوْ عَشِيرَتَهُمْ ۗ
أُولَٰئِكَ كَتَبَ فِي قُلُوبِهِمُ الْإِيمَانَ وَأَيَّدَهُم بِرُوحٍ مِّنْهُ ۖ وَيُدْخِلُهُمْ

جَنَّتْ بَجْرَىٰ مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خُلِيدِينَ فِيهَا ۖ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ
وَرَضُوا عَنْهُ ۗ أُولَٰئِكَ حِزْبُ اللَّهِ ۗ أَلَا إِنَّ حِزْبَ اللَّهِ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: “Kamu tak akan mendapati kaum yang beriman pada Allah dan hari akhirat, saling berkasih-sayang dengan orang-orang yang menentang Allah dan Rasul-Nya, sekalipun orang-orang itu bapak-bapak, atau anak-anak atau saudara-saudara ataupun keluarga mereka. Mereka itulah orang-orang yang telah menanamkan keimanan dalam hati mereka dan menguatkan mereka dengan pertolongan yang datang daripada-Nya. Dan dimasukan-Nya mereka ke dalam surga yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, mereka kekal di dalamnya. Allah ridha terhadap mereka, dan merekapun merasa puas terhadap (limpahan rahmat)-Nya. Mereka itulah golongan Allah. Ketahuilah, bahwa sesungguhnya hizbullah itu adalah golongan yang beruntung.”

Secara umum dapat diketahui, bahwasanya loyalitas merupakan keimanan yang dimiliki oleh seseorang. Rasa iman tersebut tentunya diperuntukkan dari hamba kepada Allah SWT dan Rasul-Nya. Selain itu, loyalitas dalam Islam bisa diartikan sebagai *al-wala'*. *Al-wala'* memiliki beberapa makna secara etimologi, antara lain mencintai, mengikuti, menolong, dan mendekat kepada sesuatu. Lalu dikuatkan

kembali melalui ayat di atas, bahwasanya orang-orang yang saling menguatkan keimanan dalam hati akan mendapatkan pertolongan dari-Nya.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara, dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik selalu mengutamakan keimanan, kerohanian, dan ketuhanan daripada selainnya. Maiyah sendiri melalui Cak Nun, kerap kali menggunakan konsep 'segitiga cinta'. Segitiga cinta dijadikan pondasi dasar oleh jamaah untuk bertumbuh dan berproses, khususnya dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. 'Segitiga cinta' merupakan pertalian cinta antara Allah SWT, Nabi Muhammad, dan hamba-Nya.

Konsep 'segitiga cinta' menjadi penyebab lahirnya energi dalam diri jamaah. Sehingga keberlangsungan program kegiatan dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik bisa bertahan. Penggiat bersama jamaah selalu mendukung kebersamaan dalam keberlangsungan program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Dengan demikian, peneliti dapat mengemukakan, loyalitas jamaah di Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik sudah sesuai dengan petunjuk dari Surat Mujaadilah ayat 22.

Bahwa loyalitas yang terbentuk pada jamaah muncul karena saling menanam kesadaran diri, saling menguatkan keimanan, dan saling menguatkan jasmani beserta rohani. Ketiga hal tersebut dilakukan oleh

penggiat beserta jamaah secara kolektif demi mendukung keberlangsungan pelaksanaan program kegiatan dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

Dalam Tafsir *Al-Mukhtashar* dijelaskan bahwa Rasulullah tidak akan menemui dan menolong orang-orang yang di dalam hatinya tidak bersandar kepada Allah dan Rasul-Nya. Karena keimanan kepada Allah dan Rasul-Nya merupakan ikatan paling kuat dari segala ikatan. Sehingga rasa iman itu harus lebih diprioritaskan apabila terjadi pertentangan. Allah memberi cahaya kepada hati orang-orang yang dikehendaki-Nya. Karena itu, keimanan di dalam hati semakin kuat dan tidak akan berubah.

Orang-orang yang dikehendaki-Nya dengan rasa keimanan akan dimasukkan ke dalam Surga 'Adn. Sungai-sungai mengalir di bawah istana dan pepohonan yang hijau. Mereka akan merasakan kenikmatan yang tidak pernah habis. Bahkan, salah satu kenikmatannya adalah bisa menatap Allah swt. orang-orang tersebut senantiasa mematuhi apa yang diperintahkan dan apa menahan diri dari apa yang dilarang oleh Allah. Sehingga, ketenangan hati mereka dapat karena memperoleh apa yang diinginkan, yaitu terhindar dari apa yang ditakuti saat di dunia dan di akhirat.¹²⁴

2) Kepuasan Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

¹²⁴ <https://tafsirweb.com/10776-quran-surat-al-mujadilah-ayat-22.html>
diakses pada 19 Agustus 2021

Kepuasan merupakan hal yang berkenaan dengan perasaan senang, kepuasan, dan kelegaan hati. Berdasarkan informan 1, 2, 3, 4, 5, 6, dan 7 memaparkan bahwa jamaah memiliki kepentingan, keinginan, beserta kebutuhannya masing-masing. Kepentingan, keinginan, dan kebutuhan tersebut didapat melalui keterlibatan dalam program kegiatan. Kepuasan menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam suatu perkumpulan. Hal tersebut digunakan agar penggiat mengetahui sejauh mana manfaat suatu program kegiatan dirasakan oleh jamaah.

Sebab itu, manfaat yang diperoleh sesuai atau tidak dengan apa yang diharapkan jamaah. Kepuasan jamaah terhadap program kegiatan juga bisa disebut sebagai nilai guna. Jika kepuasan semakin tinggi, akan semakin tinggi pula nilai gunanya. Begitu juga sebaliknya, apabila kepuasan terhadap suatu program kegiatan rendah, semakin rendah pula nilai gunanya.

Dalam Islam kepuasan bisa disebut sebagai sikap *qana'ah*. Untuk mencapai tingkat kepuasan membutuhkan beberapa hal, antara lain nilai manfaat atau guna yang diperoleh, memberikan kemanfaatan atau memberikan kesia-siaan. Selain itu, ada telah dijelaskan pula dalam Surat Al-Furqan ayat 67 sebagaimana berikut:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

Artinya: "Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir,

*dan adalah (pembelajaan itu) di
tengah-tengah antara yang demikian.”*

Ayat tersebut menunjukkan tentang sikap moderat yang harus diambil. Sikap moderat harus diaktualisasikan ke dalam kehidupan sehari-hari, baik secara jasmani maupun rohani. Ayat di atas dapat dihubungkan dengan kepuasan jamaah dan cara untuk memperoleh kepuasan tersebut. Bahwa perasaan senang, sedih, kecewa, gembira, bahagia adalah hal yang wajar didapat oleh jamaah. Tidak menjadi wajar apabila jamaah terlalu larut dalam beberapa perasaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, jamaah berusaha untuk menemukan titik keseimbangan dalam segala hal. Mulai dari pra pelaksanaan ataupun pasca pelaksanaan program kegiatan dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Hal tersebut diperoleh jamaah melalui pembelajaran bersama tanpa henti.

Selain itu, jamaah secara kolektif membangun kesadaran untuk menemukan keseimbangan dalam tiap pengambilan keputusan. Hal tersebut dilakukan oleh jamaah sepanjang waktu. Dengan spirit kebersamaan, keberlangsungan program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton juga dapat dijadikan sebagai media bertumbuh, berproses, dan belajar bagi jamaah.

Dalam Tafsir As'Sa'di, Syaikh Abdurrahman bin Nashir As-Sa'di mengemukakan bahwa *“orang-orang yang*

apabila membelanjakan,” yaitu nafkah yang wajib dan sunnah. Kemudian, *“mereka tidak melebihi-lebihkan,”* yakni tidak melebihi batas, sehingga dapat berakibat dalam perbuatan *tabdzir* atau meghambur-hamburkan. *“Dan tidak kikir,”* yang dapat menjerumuskan sifat kikir serta pelit mengenai hak-hak wajib. *“Dan ia adalah,”* bermaksud pembelanjaan itu. Kemudian, *“antara yang demikian,”* merupakan antara sikap berlebihan dengan kikir. *“di tengah-tengah,”* berarti bahwa mereka mengeluarkan hal-hal yang diwajibkan meliputi zakat, kaffarat, dan hal-hal lainnya yang pantas.¹²⁵

Sikap yang pantas itu tercermin ke dalam sikap keseimbangan dan kesederhanaan mereka. Sehingga, mereka selalu berhati-hati dalam menjalani kehidupan. Dengan tanpa menimbulkan bahaya bagi diri sendiri dan orang lain, mereka menjaga keseimbangan dalam bersikap. Seperti halnya yang dilakukan oleh jamaah dalam keberlangsungan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Jamaah memiliki kesadaran kolektif untuk berusaha menemukan keseimbangan guna pelaksanaan program kegiatan.

3) Ikatan Emosional Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Ikatan emosional adalah persepsi dari seseorang terhadap suatu hal. Dalam

¹²⁵ <https://tafsirweb.com/6323-quran-surat-al-furqan-ayat-67.html> diakses pada 25 Agustus 2021

Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik, persepsi tersebut berasal dari jamaah yang terlibat pada program kegiatan tertentu. Selain itu, ikatan emosional juga bisa terbentuk dari hubungan psikologis di antara jamaah. Maka dapat diketahui, bahwa ikatan emosional berawal dari kesan yang terbangun dalam benak jamaah. Berdasarkan hasil wawancara informan 1, 2, 3, 4, 5, 6, dan 7 mengatakan ikatan emosional jamaah dibentuk melalui proses kebersamaan dalam pelaksanaan program kegiatan. Program kegiatan dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton menumbuhkan kesadaran kolektif dengan tanpa adanya pemaksaan. Berikut dijelaskan dalam Surat Al-Hajj ayat 46:

أَفَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَتَكُونُ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آذَانٌ
يَسْمَعُونَ بِهَا فَإِنَّهَا لَا تَعْمَى الْأَبْصَارُ وَلَكِنْ تَعْمَى الْقُلُوبُ
الَّتِي فِي الصُّدُورِ

Artinya: *“Maka tidak pernahkah mereka berjalan di bumi, sehingga hati (akal) mereka dapat memahami, telinga mereka dapat mendengar? Sebenarnya bukan mata itu yang buta, tetapi yang buta ialah hati yang di dalam dada”*

Islam cukup jelas dan lugas untuk membahas persoalan dalam kehidupan, tak terkecuali pada ikatan emosional. Penekanan ikatan emosional terdapat pada upaya sebagai wujud kontrol dan kendali diri atas emosi. Berdasarkan ayat di atas, pengendalian diri atas emosi menjadi hal

penting yang perlu dilakukan. Shihab mengatakan, seseorang yang tidak menggunakan akal sehat, hati, dan telinga sebagaimana mestinya, dapat dinilai buta hati seperti pernyataan ayat di atas. Dengan demikian, hati berperan penting untuk menerima serta menyaring informasi, sekaligus sebagai dasar pertimbangan untuk berperilaku.

Dalam pelaksanaan program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik, penggiat beserta jamaah bersinergi untuk saling menumbuhkan kesadaran. Salah kesadaran yang diterapkan adalah melalui pendekatan secara rohani. Seperti yang dikatakan oleh beberapa informan, bahwasanya pendekatan rohani mampu mengutuhkan proses keberlangsungan program kegiatan dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Proses keberlangsungan program kegiatan juga melibatkan aspek emosional, terutama dapat diperoleh melalui upaya untuk merohanikan materi.

4) Pengalaman Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Jamaah yang terlibat dalam keberlangsungan program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik terikat pada rentang waktu tertentu. Pada rentang waktu tertentu, akan muncul persepsi di dalam benak jamaah. Persepsi tersebut berdasarkan pada program kegiatan yang diikuti. Jamaah akan merasakan dan mengetahui manfaat dari program kegiatan

yang ditawarkan oleh Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Dalam QS. Al-Anam ayat 6, Allah menunjukkan:

أَلَمْ يَرَوْا كَمَا أَهْلَكْنَا مِنْ قَبْلِهِمْ مِنْ قَرْنٍ مَكَّنَّهُمْ فِي الْأَرْضِ مَا لَمْ نُمَكِّنْ لَكُمْ وَأَرْسَلْنَا السَّمَاءَ عَلَيْهِمْ مِدْرَارًا وَجَعَلْنَا الْأَنْهَارَ تَجْرَى مِنْ تَحْتِهِمْ فَأَهْلَكْنَاهُمْ بِذُنُوبِهِمْ وَأَنْشَأْنَا مِنْ بَعْدِهِمْ قَرْنًا آخَرِينَ

Artinya: "Apakah mereka tidak memperhatikan berapa banyak generasi yang telah Kami binasakan sebelum mereka, padahal (generasi itu) telah Kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi, yaitu keteguhan yang belum pernah Kami berikan kepadamu, dan Kami curahkan hujan yang lebat atas mereka serta Kami jadikan sungai-sungai mengalir di bawah mereka. Kemudian Kami binasakan mereka karena dosa mereka sendiri, dan kami ciptakan sesudah mereka generasi yang lain."

Dari ayat di atas, diketahui bahwa pengalaman dari generasi-generasi terdahulu bisa dijadikan sebagai pembelajaran. pembelajaran tersebut berdasarkan pada pengalaman orang terdahulu. Pengalaman mengajarkan kepada seseorang agar tidak mengulangi kesalahan yang sama. Selain itu, ayat di atas juga menyatakan, bahwa sikap hati-hati dan waspada memang diperlukan.

Ditegaskan lagi oleh hadis, Rasulullah saw. bersabda, "Seorang mukmin tidak akan

terjatuh ke dalam lubang yang sama untuk yang kedua kalinya.” (HR. Bukhori dan Muslim). Berdasarkan hadis tersebut, bahwasanya seorang mukmin harus senantiasa bersikap awas dan waspada. Rasulullah saw. menggambarkan mukmin sebagai orang yang tidak akan mengulangi kesalahan yang sama. Maka sikap mawas diri perlu diterapkan yang teraktualisasi ke dalam kehidupan sehari-hari.

C. Hasil Penelitian Kuantitatif

1. Penyajian Data

a. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan analisis deskriptif yang meliputi: analisis karakteristik responden dan analisis berdasarkan variabel penelitian. Analisis statistik deskriptif tersebut terdiri dari: loyalitas, kepuasan, ikatan emosional, pengalaman, serta kategorisasi jawaban responden. Adapun penjelasan mengenai masing-masing dari analisis deskriptif diulas sebagai berikut:

1) Deskripsi Karakteristik Responden

Peneliti melakukan pengamatan terhadap karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari: asal, usia, dan pekerjaan. Adapun deskripsi karakteristik responden disajikan sebagaimana berikut ini:

a) Asal

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan asal dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Asal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Gresik Utara	9	16,4	16,4	16,4
	Gresik Tengah/ Kota	15	27,3	27,3	43,6
	Gresik Barat	11	20,0	20,0	63,6
	Gresik Selatan	17	30,9	30,9	94,5
	Luar Gresik	3	5,5	5,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 55 responden, sebanyak 9 responden berasal dari Gresik Utara dengan prosentase 16,4%, sebanyak 15 responden berasal dari Gresik Tengah/Kota dengan prosentase 27,3%, sebanyak 11 responden berasal dari Gresik Barat dengan presentase 20,0%, sebanyak 17 responden berasal dari Gresik Selatan dengan presentase 30,9%, dan luar Gresik sebanyak 3 responden dengan presentase 5,5%. Sehingga dapat diketahui, bahwasanya responden yang berasal dari Gresik Selatan mendominasi pengisian dalam kuesioner yang disebar oleh Peneliti.

b) Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 3
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	54	98,2	98,2
	Perempuan	1	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 54 orang. Sedangkan responden perempuan hanya sejumlah 1 orang.

c) Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	42-56 tahun	1	1,8	1,8
	27-41 tahun	36	65,5	67,3
	18-26 tahun	18	32,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui, bahwasanya dari 55 responden sebanyak 1

orang yang berusia kisaran 42-56 tahun dengan presentase 1,8%, berusia kisaran 27-41 tahun sebanyak 36 orang dengan presentase 65,5%, dan sebanyak 18 orang berusia kisaran 2-26 tahun dengan presentase 32,7%. Sehingga dapat diketahui, bahwasanya responden yang berusia antara 27-41 tahun atau disebut generasi millennial mendominasi pengisian dalam kuesioner yang disebar oleh peneliti dengan jumlah 36 orang.

d) Pekerjaan

Tabel 4.5
Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa	6	10,9	10,9	10,9
Karyawan	26	47,3	47,3	58,2
ASN (Non Guru)	2	3,6	3,6	61,8
Wiraswasta	20	36,4	36,4	98,2
Guru	1	1,8	1,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan kategori di atas dapat diketahui, bahwasanya dari total 55 responden memiliki pekerjaan yang berbeda. Responden yang berstatus sebagai mahasiswa sebanyak 6 orang dengan persentase 10,9%. Responden yang bekerja sebagai karyawan sebanyak 26 orang dengan persentase 47,3%. Responden yang berstatus ASN (Non Guru) sebanyak 2 orang dengan persentase 3,6%. Responden

yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 20 orang dengan persentase 36,4%. Responden yang bekerja sebagai guru sebanyak 1 orang dengan persentase 1,8%. Sehingga dapat diketahui, responden yang bekerja sebagai karyawan mendominasi pengisian dalam kuesioner dengan jumlah 20 orang.

2) Deskripsi Kategori Variabel

Deskripsi kategori variabel menggambarkan tanggapan responden tentang penilaian terhadap variabel Kepuasan, Ikatan Emosional, dan Pengalaman terhadap Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Berdasarkan data hasil penelitian kemudian dikategorikan ke dalam lima kategori yang meliputi: tidak pernah, jarang, kadang-kadang, sering, dan selalu.

a) Deskripsi Kategori Variabel Loyalitas Jamaah

- 1) Deskripsi kategori variabel loyalitas mengenai keikutsertaan dalam program kegiatan Majelis Ilmu *Telulukuran*

UIN SONARAMPIL
SURABAYA

Tabel 4. 6
Keikutsertaan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan
Majelis Ilmu Telulukuran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Jarang	6	10,9	10,9	12,7
Kadang-kadang	23	41,8	41,8	54,5
Sering	21	38,2	38,2	92,7
Selalu	4	7,3	7,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Dari tabel di atas ditunjukkan terdapat 4 orang yang menjawab selalu dengan persentase sebesar 7,3%. 21 orang memberikan jawaban sering dengan persentase 38,2%. 23 orang memberikan jawaban kadang-kadang dengan persentase 41,8%. Sementara 6 orang menjawab jarang dengan persentase sebesar 10,9%. Kemudian 1 orang memberikan jawaban tidak pernah dengan persentase sebesar 1,8%. Maka dapat diketahui, bahwasanya mayoritas responden penelitian memberikan jawaban pernah dalam kuesioner.

- 2) Deskripsi kategori variabel loyalitas mengenai keikutsertaan dalam program kegiatan Wirid Sholawat dan Rembuk Tema

Tabel 4. 7
Keikutsertaan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan
Wirid Sholawat dan Rembuk Tema

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	4	7,3	7,3	7,3
	Jarang	6	10,9	10,9	18,2
	Kadang-kadang	25	45,5	45,5	63,6
	Sering	19	34,5	34,5	98,2
	Selalu	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui terdapat 1 orang yang menjawab selalu dengan persentase 1,8%. 19 orang lainnya memberikan jawaban sering dengan persentase sebesar 34,5%. Menjawab kadang-kadang sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 45,5%. Menjawab jarang sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 10,9%. Sedangkan 4 orang lainnya memberikan jawaban tidak pernah dengan persentase sebesar 7,3%. Dari penjelasan di atas dapat dinyatakan, bahwa responden yang memberikan jawaban kadang-kadang mendominasi dalam kuesioner.

- 3) Deskripsi kategori variabel loyalitas mengenai keikutsertaan dalam program kegiatan *Sinau Tematik*

Tabel 4. 8
Keikutsertaan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan
Sinau Tematik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	21	38,2	38,2	38,2
	Jarang	6	10,9	10,9	49,1
	Kadang-kadang	12	21,8	21,8	70,9
	Sering	15	27,3	27,3	98,2
	Selalu	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan informasi mengenai jawaban yang diberikan oleh responden penelitian. Diketahui sebanyak 1 orang menjawab selalu dengan persentase sebesar 1,8%, menjawab sering sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 27,3%, memberikan jawaban kadang-kadang sebanyak 12 orang dengan persentase 21,8%, memberikan jawaban jarang sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 10,9%, kemudian yang memberikan jawaban tidak pernah sebanyak 21 orang dengan persentase 38,2%. Berdasarkan penjelasan sebelumnya dapat diketahui, bahwasanya jawaban yang mendominasi dalam kuesioner adalah tidak pernah.

- 4) Deskripsi kategori variabel loyalitas mengenai keikutsertaan dalam program kegiatan insidental/tentatif

Tabel 4. 9
Keikutsertaan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan
insidental/tentatif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	15	27,3	27,3
	Jarang	5	9,1	36,4
	Kadang-kadang	19	34,5	70,9
	Sering	15	27,3	98,2
	Selalu	1	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Tabel di atas menginformasikan bahwa sebanyak 1 orang memberikan jawaban selalu dengan persentase 1,8%. Sebanyak 15 orang menjawab sering dengan persentase sebesar 27,3%. Sejumlah 19 responden menjawab kadang-kadang dengan persentase sebesar 34,5%. Sedangkan 5 orang memberikan jawaban jarang dengan persentase 9,1%. Kemudian sebanyak 15 orang menjawab tidak pernah dengan persentase 27,3%. Dari pernyataan sebelumnya dapat diketahui bahwa jawaban kadang-kadang mendominasi dalam kuesioner.

- 5) Deskripsi kategori variabel tentang informasi pelaksanaan program kegiatan Majelis Ilmu *Telulikiran*

Tabel 4. 10
Informasi Pelaksanaan Program Kegiatan Majelis Ilmu
Telulukuran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
	Jarang	2	3,6	3,6	5,5
	Kadang-kadang	5	9,1	9,1	14,5
	Sering	17	30,9	30,9	45,5
	Selalu	30	54,5	54,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan informasi jawaban dari responden. Diketahui terdapat 30 orang menjawab selalu dengan perolehan persentase 54,5%. Terdapat 17 orang yang memberikan jawaban sering dengan persentase 30,9%. Terdapat 5 orang menjawab kadang-kadang dengan perolehan persentase 9,1%. Kemudian sebanyak 2 orang memberikan jawaban jarang dengan persentase sebesar 3,6%. Sedangkan 1 orang lainnya menjawab tidak pernah dengan persentase 1,8%. Berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban selalu.

- 6) Deskripsi kategori variabel loyalitas tentang informasi pelaksanaan program kegiatan Wirid Sholawat dan Rembuk Tema

Tabel 4. 11
Informasi Pelaksanaan Program Kegiatan Wirid Sholawat dan Rembuk Tema

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Jarang	1	1,8	1,8	3,6
Kadang-kadang	7	12,7	12,7	16,4
Sering	14	25,5	25,5	41,8
Selalu	32	58,2	58,2	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 32 orang menjawab selalu dengan persentase 58,2%, menjawab sering sebanyak 14 orang dengan persentase 25,5%, menjawab kadang-kadang sejumlah 7 orang dengan persentase 12,7%, menjawab jarang sejumlah 1 orang dengan persentase sebesar 1,8%, dan 1 orang lainnya menjawab tidak pernah dengan persentase 1,8%. Sehingga jawaban sangat sering lebih dominan dalam pengisian kuesioner.

- 7) Deskripsi kategori variabel loyalitas tentang informasi pelaksanaan program kegiatan *Sinau* Tematik

Tabel 4. 12
Informasi Pelaksanaan Program Kegiatan Sinau Tematik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	4	7,3	7,3	7,3
Jarang	5	9,1	9,1	16,4
Kadang-kadang	8	14,5	14,5	30,9
Sering	14	25,5	25,5	56,4
Selalu	24	43,6	43,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas memberikan informasi mengenai jawaban responden penelitian. Diketahui sebanyak 24 orang memberikan jawaban selalu dengan persentase 43,6%. Sebanyak 14 orang menjawab sering dengan perolehan persentase 25,5%. Sejumlah 8 orang memberikan jawaban kadang-kadang dengan perolehan persentase sebesar 14,5%. Sejumlah 5 orang memberikan jawaban jarang dengan perolehan persentase 9,1%. Kemudian 4 orang lainnya menjawab tidak pernah dengan perolehan persentase 7,3%. Berdasarkan informasi tersebut dapat dinyatakan bahwa jawaban selalu lebih dominan daripada jawaban yang lainnya dalam pengisian kuesioner.

- 8) Deskripsi kategori variabel mengenai cerita pengalaman pribadi dalam

pelaksanaan program kegiatan yang diberikan kepada orang lain

Tabel 4. 13
Cerita Pengalaman Pribadi dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Kepada Orang Lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	3	5,5	5,5	5,5
Jarang	6	10,9	10,9	16,4
Kadang-kadang	18	32,7	32,7	49,1
Sering	23	41,8	41,8	90,9
Selalu	5	9,1	9,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas memetakan jawaban dari responden penelitian. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui terdapat 5 orang yang menjawab selalu dengan persentase 9,1%. Sebanyak 23 orang memberikan jawaban sering dengan persentase 41,8%. Kemudian 18 orang memberikan jawaban kadang-kadang dengan persentase 32,7%. Lalu 6 orang menjawab jarang dengan perolehan persentase sebesar 10,9%. Sedangkan 3 orang lainnya memberikan jawaban tidak pernah dengan persentase 5,5%. Sehingga dapat diketahui jawaban yang mendominasi dalam pengisian kuesioner adalah sering.

- 9) Deskripsi kategori variabel loyalitas tentang ajakan kepada orang lain untuk

mengikuti program kegiatan di Damar
Kedhaton

Tabel 4.13
Ajakan Kepada Orang Lain untuk Mengikuti Program
Kegiatan di Damar Kedhaton

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	5	9,1	9,1	9,1
Jarang	7	12,7	12,7	21,8
Kadang -kadang	22	40,0	40,0	61,8
Sering	18	32,7	32,7	94,5
Selalu	3	5,5	5,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas memberikan informasi data tentang jawaban responden dalam kuesioner. Diketahui terdapat 3 orang yang menjawab selalu dengan persentase 5,5%. Sebanyak 18 orang memberikan jawaban sering dengan persentase 32,7%. Sejumlah 22 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 40,0%. Sedangkan 7 orang menjawab jarang dengan persentase 12,7%. Kemudian 5 orang menjawab tidak pernah dengan persentase 9,1%. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa responden yang menjawab kadang-kadang mendominasi dalam kuesioner.

- 10) Deskripsi kategori variabel loyalitas mengenai penerapan nilai kebersamaan dalam pelaksanaan program kegiatan

Tabel 4. 14
Penerapan Nilai Kebersamaan dalam Pelaksanaan
Program Kegiatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kadang-kadang	5	9,1	9,1	9,1
Valid Sering	13	23,6	23,6	32,7
Selalu	37	67,3	67,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Dari tabel di atas diketahui, sebanyak 37 orang memberikan jawaban selalu dengan perolehan persentase 67,3%. 13 orang memberikan jawaban sering dengan persentase 23,6%. Kemudian sebanyak 5 orang menjawab kadang-kadang dengan perolehan persentase sebesar 9,1%. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa jawaban selalu lebih dominan daripada jawaban yang lainnya dalam kuesioner.

- 11) Deskripsi kategori variabel loyalitas tentang hubungan baik dengan sesama jamaah maupun non jamaah

Tabel 4. 15
Hubungan Baik dengan Sesama Jamaah Maupun Non Jamaah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kadang-kadang	5	9,1	9,1	9,1
Valid Sering	13	23,6	23,6	32,7
Selalu	37	67,3	67,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan data tabel di atas, diketahui terdapat 37 responden penelitian yang memberikan jawaban selalu dengan proporsi 67,3%. 13 responden penelitian menjawab sering dengan perolehan persentase sebesar 23,6%. Kemudian 5 responden penelitian lainnya memberikan jawaban kadang-kadang dengan persentase 9,1%. Dari data di atas dapat dinyatakan, bahwasanya jawaban selalu lebih dominan daripada jawaban lainnya dalam kuesioner.

- 12) Deskripsi kategori variabel loyalitas mengenai penerapan nilai kebersamaan dalam pelaksanaan program kegiatan.

Tabel 4. 16
Penerapan Nilai Kebersamaan dalam Pelaksanaan
Program Kegiatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Kadang-kadang	3	5,5	5,5	7,3
Sering	15	27,3	27,3	34,5
Selalu	36	65,5	65,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan data perolehan jawaban dari responden penelitian. Diketahui terdapat sebanyak 36 orang menjawab selalu dengan persentase 65,5%, menjawab sering sebanyak 15 orang dengan persentase 27,3%, menjawab kadang-kadang sebanyak 3 orang dengan persentase 5,5%, dan menjawab tidak pernah sejumlah 1 orang dengan persentase 1,8%. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa jawaban yang mendominasi dalam pengisian kuesioner adalah selalu.

- 13) Deskripsi kategori variabel loyalitas untuk mengatur dan menyelaraskan jadwal pribadi/keluarga dengan jadwal pelaksanaan program kegiatan

Tabel 4. 17
Usaha untuk Mengatur dan Menyelaraskan Jadwal
Pribadi/Keluarga dengan Jadwal Pelaksanaan Program
Kegiatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	3	5,5	5,5	5,5
Jarang	1	1,8	1,8	7,3
Kadang-kadang	9	16,4	16,4	23,6
Sering	20	36,4	36,4	60,0
Selalu	22	40,0	40,0	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan pemetaan data mengenai pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden. Diketahui terdapat 22 orang menjawab selalu dengan persentase 40,0%, menjawab sering sebanyak 20 orang dengan persentase 36,4%, menjawab kadang-kadang sejumlah 9 orang dengan persentase 16,4%, menjawab jarang sebanyak 1 orang dengan persentase 1,8%, dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 3 orang dengan persentase 5,5%. Dengan mempedomani skala likert, tabel di atas memberikan informasi tentang jawaban yang mendominasi dalam kuesioner. Jawaban selalu lebih dominan daripada jawaban yang lainnya.

b) Deskripsi Kategori Variabel Kepuasan Jamaah

- 1) Deskripsi kategori variabel kepuasan tentang ketenangan batin yang diperoleh jamaah dalam mengikuti program kegiatan

Tabel 4. 18

Ketenangan batin yang diperoleh jamaah dalam mengikuti program kegiatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jarang	3	5,5	5,5	5,5
Kadang -kadang	12	21,8	21,8	27,3
Sering	40	72,7	72,7	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui, bahwasanya 40 responden yang menjawab sering sebanyak 40 orang dengan persentase 72,7%, menjawab kadang-kadang sebanyak 12 orang dengan persentase 21,8%, dan menjawab jarang sebanyak 3 orang dengan persentase 5,5%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa responden yang menjawab sering mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 2) Deskripsi kategori variabel kepuasan mengenai kenikmatan jiwa mampu diresapi oleh jamaah

Tabel 4. 19
Kenikmatan Jiwa Mampu Diresapi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kadang-kadang	7	12,7	12,7	12,7
Valid Sering	17	30,9	30,9	43,6
Selalu	31	56,4	56,4	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan, bahwasanya dari 55 responden yang menjawab selalu sebanyak 31 orang dengan persentase 56,4%, menjawab sering sejumlah 17 orang dengan persentase 30,9%, menjawab kadang-kadang sebanyak 7 orang dengan persentase 12,7%. Sehingga dapat diketahui, bahwa responden yang menjawab selalu mendominasi dalam kuesioner.

- 3) Deskripsi kategori variabel kepuasan tentang perolehan pengetahuan secara intelektual dan spiritual

Tabel 4. 20
Perolehan pengetahuan secara intelektual dan spiritual

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jarang	1	1,8	1,8	1,8
Valid Kadang-kadang	3	5,5	5,5	7,3
Sering	25	45,5	45,5	52,7
Selalu	26	47,3	47,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan, bahwa 26 orang menjawab sangat sering dengan persentase 47,3%, menjawab sering sebanyak 25 orang dengan persentase 45,5%, menjawab pernah sebanyak 3 orang dengan persentase 5,5%, menjawab jarang sebanyak 1 orang dengan persentase 1,8%. Maka dapat diketahui bahwa 26 orang mendominasi menjawab sangat sering, kemudian diikuti oleh 25 orang yang menjawab sering dengan selisih angka 1 dalam pengisian kuesioner penelitian ini.

- 4) Deskripsi kategori variabel kepuasan tentang program kegiatan yang memberikan manfaat positif terhadap jamaah

Tabel 4. 21
Program Kegiatan Memberikan Manfaat Positif Terhadap Jamaah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kadang-kadang	2	3,6	3,6	3,6
Valid Sering	18	32,7	32,7	36,4
Selalu	35	63,6	63,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Dari tabel di atas dapat dinyatakan, bahwa sebanyak 35 orang menjawab selalu dengan persentase 63,6%, menjawab sering sebanyak 18 orang dengan persentase 32,7%, menjawab kadang-kadang sebanyak 2 orang dengan

persentase 3,6%. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui sebanyak 35 orang mendominasi menjawab selalu dalam pengisian kuesioner ini.

- 5) Deskripsi kategori variabel kepuasan mengenai perolehan tambahan ilmu baru bagi jamaah

Tabel 4. 22
Perolehan Ilmu Baru Bagi Jamaah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kadang-kadang	1	1,8	1,8	1,8
Valid Sering	19	34,5	34,5	36,4
Selalu	35	63,6	63,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menggambarkan sebanyak 35 orang menjawab selalu dengan persentase 63,6%, 19 orang menjawab sering dengan persentase 34,5%, dan 1 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 1,8%. Dari tabel tersebut dapat dinyatakan bahwa 35 orang mendominasi menjawab selalu dalam kuesioner.

- 6) Deskripsi kategori variabel kepuasan tentang budaya gotong royong dalam pelaksanaan program kegiatan

Tabel 4. 23
Budaya Gotong Royong Dalam Pelaksanaan Program
Kegiatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kadang-kadang	2	3,6	3,6	3,6
Valid Sering	15	27,3	27,3	30,9
Selalu	38	69,1	69,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Dari tabel di atas menggambarkan bahwa terdapat 38 orang yang menjawab selalu dengan persentase 69,1%, 15 orang menjawab sering dengan persentase 15%, dan 2 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 3,6%. Sehingga dapat diketahui jawaban selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 7) Deskripsi kategori variabel kepuasan mengenai pengalaman positif yang diperoleh jamaah dalam pelaksanaan program kegiatan

Tabel 4. 24
Pengalaman positif jamaah dalam pelaksanaan program
kegiatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kadang-kadang	1	1,8	1,8	1,8
Valid Sering	22	40,0	40,0	41,8
Selalu	32	58,2	58,2	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas ditunjukkan sebanyak 32 orang menjawab sangat sering dengan persentase 58,2%, kemudian 22 orang menjawab sering dengan persentase 22%, dan 1 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 1,8%. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sering mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 8) Deskripsi kategori variabel kepuasan mengenai pengalaman positif yang diketahui oleh orang lain

Tabel 4. 25
Pengalaman Positif Jamaah yang Diketahui Oleh Orang Lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	2	3,6	3,6	3,6
Jarang	4	7,3	7,3	10,9
Valid Kadang-kadang	20	36,4	36,4	47,3
Sering	17	30,9	30,9	78,2
Selalu	12	21,8	21,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel kategori di atas diketahui bahwa dari total 55 responden, sebanyak 12 orang menjawab selalu dengan persentase 21,8%. Responden yang menjawab sering sebanyak 17 orang dengan persentase 30,9%. Responden yang menjawab kadang-kadang sebanyak 20 orang dengan persentase 20%.

Responden yang menjawab jarang sebanyak 4 orang dengan persentase 7,3%. Responden yang menjawab tidak pernah sebanyak 2 orang dengan persentase 3,6%. Sehingga dapat diketahui responden yang menjawab kadang-kadang mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 9) Deskripsi kategori variabel kepuasan tentang jamaah memberikan informasi kepuasan yang diperoleh dari program kegiatan kepada orang lain

Tabel 4. 26

Jamaah Memberikan Informasi Kepuasan yang Diperoleh dari Program Kegiatan Kepada Orang Lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	3	5,5	5,5	5,5
Jarang	5	9,1	9,1	14,5
Kadang-kadang	19	34,5	34,5	49,1
Sering	19	34,5	34,5	83,6
Sangat Sering	9	16,4	16,4	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menggambarkan bahwasanya dari 55 responden menjawab selalu, sering, kadang-kadang, jarang, dan tidak pernah. Responden yang menjawab selalu sebanyak 9 orang dengan persentase 16,4%. Responden yang menjawab sering sebanyak 19 orang

dengan persentase 34,5%. Responden yang menjawab kadang-kadang sebanyak 19 orang dengan persentase 34,5%. Responden yang menjawab jarang sebanyak 5 orang dengan persentase 9,1%. Responden yang menjawab tidak pernah sebanyak 3 orang dengan persentase 5,5%. Berdasarkan pernyataan tersebut diketahui bahwa responden yang menjawab sering dan kadang-kadang mendominasi dalam pengisian kuesioner. Dua jawaban tersebut menunjukkan hasil yang sama, yaitu sebanyak 19 orang dengan persentase 34,5%.

c) Deskripsi Kategori Variabel Ikatan Emosional Jamaah

- 1) Deskripsi kategori variabel ikatan emosional tentang perasaan damai dalam jiwa yang diperoleh jamaah

Tabel 4. 27

Perasaan Damai dalam Jiwa yang Diperoleh Jamaah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kadang-kadang	4	7,3	7,3	7,3
Valid Sering	20	36,4	36,4	43,6
Selalu	31	56,4	56,4	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Dari tabel di atas diketahui, bahwasanya responden yang menjawab selalu sebanyak 31 orang dengan persentase 56,4%, menjawab sering sebanyak 20 orang dengan persentase 36,4%, menjawab kadang-kadang sebanyak 4

orang dengan persentase 7,3%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa responden yang menjawab selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 2) Deskripsi kategori variabel ikatan emosional mengenai kesan positif dalam benak kepala dan hati jamaah dalam pelaksanaan program kegiatan

Tabel 4. 28
Kesan Positif dalam Benak Kepala dan Hati yang Diperoleh Jamaah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Kadang-kadang	3	5,5	5,5	7,3
Sering	20	36,4	36,4	43,6
Selalu	31	56,4	56,4	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab selalu sebanyak 31 orang dengan persentase 56,4%, menjawab sering sebanyak 20 orang dengan persentase 36,4%, menjawab kadang-kadang sebanyak 3 orang dengan persentase 5,5%, menjawab tidak pernah sebanyak 1 orang dengan persentase 1,8%. Maka dapat diketahui bahwa responden yang menjawab selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 3) Deskripsi kategori variabel ikatan emosional tentang kedekatan dan

keterikatan hati dalam melantunkan wirid sholawat.

Tabel 4. 29
Kedekatan dan Keterikatan Hati yang Diperoleh Jamaah Dalam Melantunkan Wirid dan Sholawat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kadang-kadang	5	9,1	9,1	9,1
Valid Sering	11	20,0	20,0	29,1
Selalu	39	70,9	70,9	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat 39 orang yang menjawab selalu dengan persentase 70,9%, 11 orang menjawab sering dengan persentase 20,0%, dan 5 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 9,1%. Maka dapat dinyatakan, bahwasanya jawaban selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner penelitian.

- 4) Deskripsi kategori variabel ikatan emosional mengenai ketertarikan terhadap akun sosial media Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

Tabel 4. 30
Ketertarikan Jamaah Terhadap Akun Sosial Media
Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Jarang	2	3,6	3,6	5,5
Kadang-kadang	8	14,5	14,5	20,0
Sering	19	34,5	34,5	54,5
Selalu	25	45,5	45,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Dari tabel kategori di atas dapat diketahui, bahwasanya terdapat 25 orang yang menjawab selalu dengan persentase 45,5%, 19 orang menjawab sering dengan persentase 34,5%, 8 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 14,5%, 2 orang menjawab jarang dengan persentase 3,6%, dan 1 orang menjawab tidak pernah dengan persentase 1,8%. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dinyatakan, bahwasanya responden yang menjawab selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 5) Deskripsi kategori variabel ikatan emosional tentang ketertarikan terhadap desain poster dari program kegiatan

Tabel 4. 31
Ketertarikan Terhadap Desain Poster Dari Program
Kegiatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jarang	1	1,8	1,8	1,8
Kadang-kadang	9	16,4	16,4	18,2
Sering	13	23,6	23,6	41,8
Selalu	32	58,2	58,2	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat 55 responden yang mengisi kuesioner. Sebanyak 32 orang menjawab selalu dengan persentase 58,2%, menjawab sering sebanyak 13 orang dengan persentase 23,6%, menjawab kadang-kadang sebanyak 9 orang dengan persentase 16,4%, dan yang menjawab jarang sebanyak 1 orang dengan persentase 1,8%. Dari pernyataan tersebut diperoleh hasil bahwa responden yang menjawab selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 6) Deskripsi kategori variabel ikatan emosional mengenai daya tarik terhadap prolog dari program kegiatan

Tabel 4. 32
Daya Tarik Dari Prolog Program Kegiatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Jarang	3	5,5	5,5	7,3
Kadang-kadang	9	16,4	16,4	23,6
Sering	17	30,9	30,9	54,5
Selalu	25	45,5	45,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui sebanyak 25 orang menjawab selalu dengan persentase 45,5%, menjawab sering sebanyak 17 orang dengan persentase 30,9%, menjawab kadang-kadang sebanyak 9 orang dengan persentase 16,4%, menjawab jarang sebanyak 3 orang dengan persentase 5,5%, dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 1 orang dengan persentase 1,8%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa responden yang menjawab selalu mendominasi dalam kuesioner.

- 7) Deskripsi kategori variabel ikatan emosional tentang peningkatan gairah dan semangat dalam pelaksanaan program kegiatan

Tabel 4. 33
Peningkatan Gairah dan Semangat dalam Pelaksanaan
Program Kegiatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Kadang-kadang	7	12,7	12,7	14,5
Sering	25	45,5	45,5	60,0
Selalu	22	40,0	40,0	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menggambarkan bahwasanya sebanyak 22 orang menjawab selalu dengan persentase 40,0%, sebanyak 25 orang menjawab sering dengan persentase 45,5%, sebanyak 7 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 12,7%, dan 1 orang menjawab tidak pernah dengan persentase 1%. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa jawaban sering mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 8) Deskripsi kategori variabel ikatan emosional tentang ketenangan hati dalam pelantunan wirid dan sholawat

Tabel 4. 34
Ketenangan Hati dalam Pelantunan Wirid dan Sholawat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kadang-kadang	5	9,1	9,1	9,1
Valid Sering	13	23,6	23,6	32,7
Selalu	37	67,3	67,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Dari tabel di atas diketahui bahwa responden penelitian cenderung mengaku memperoleh ketenangan hati dalam melantunkan wirid dan sholawat. Diperinci lagi melalui jawaban selalu dari 37 orang dengan persentase 67,3%, sebanyak 13 orang menjawab sering dengan persentase 23,6%, dan sebanyak 5 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 9,1%. Dengan demikian, jawaban sangat sering mendominasi dalam pengisian kuesioner penelitian.

- 9) Deskripsi kategori variabel ikatan emosional tentang konsep kebersamaan dalam pelaksanaan program kegiatan

Tabel 4. 35
Konsep Kebersamaan Dalam Pelaksanaan Program
Kegiatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Valid Sering	19	34,5	34,5	36,4
Selalu	35	63,6	63,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden penelitian memberikan jawaban. Sebanyak 35 orang memberikan jawaban selalu dengan persentase 63,6%, sebanyak 19 orang menjawab sering dengan persentase 34,5%, dan sebanyak 1 orang menjawab tidak pernah dengan persentase 1,8%. Sehingga penjelasan tersebut menunjukkan, bahwasanya jawaban selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner penelitian.

- 10) Deskripsi kategori variabel ikatan emosional mengenai ketersambungan hati saat pelantunan wirid dan sholawat

Tabel 4. 36
Ketersambungan Hati Jamaah Saat Pelantunan Wirid dan Sholawat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pernah	6	10,9	10,9
	Sering	11	20,0	30,9
	Selalu	38	69,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat 38 orang yang menjawab selalu dengan persentase 69,1%, 11 orang menjawab sering dengan persentase 20,0%, dan 6 orang menjawab pernah dengan persentase 10,9%. Dengan demikian, jawaban selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini.

11) Deskripsi kategori variabel ikatan emosional tentang perolehan nilai-nilai manfaat dari budaya kebersamaan

Tabel 4. 37
Perolehan Nilai-Nilai Manfaat dari Budaya Kebersamaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	16	29,1	29,1
	Selalu	39	70,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Tabel di atas menginformasikan, bahwa dari 55 responden yang mengisi kuesioner diketahui terdapat 39 orang yang menjawab selalu dengan persentase 70,9%, dan 16 orang menjawab sering

dengan persentase 29,1%. Berdasarkan penjelasan tersebut, jawaban selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner yang telah disebar oleh peneliti.

- 12) Deskripsi kategori variabel ikatan emosional tentang penambahan relasi dengan jamaah yang baru

Tabel 4. 38
Penambahan Relasi dengan Jamaah Baru

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Jarang	1	1,8	1,8	3,6
Valid Kadang-kadang	8	14,5	14,5	18,2
Sering	20	36,4	36,4	54,5
Selalu	25	45,5	45,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jawaban dari ke 55 responden. Sebanyak 25 orang menjawab selalu dengan persentase 45,5%. Sebanyak 20 orang menjawab sering dengan persentase 36,4%. Sebanyak 8 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 14,5%. Sementara sebanyak 1 orang masing-masing menjawab jarang dan tidak pernah dengan persentase yang sama, yaitu 1,8%. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa jawaban selalu lebih mendominasi dalam pengisian kuesioner.

d) Deskripsi Kategori Variabel Pengalaman Jamaah

- 1) Deskripsi kategori variabel pengalaman tentang keunikan dalam program kegiatan Damar Kedhaton

Tabel 4. 39

Keunikan dalam Program Kegiatan Damar Kedhaton

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Kadang-kadang	1	1,8	1,8	3,6
Sering	23	41,8	41,8	45,5
Selalu	30	54,5	54,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menginformasikan bahwasanya dari 55 responden yang menjawab selalu sebanyak 30 orang dengan persentase 54,5%. Sebanyak 23 orang menjawab sering dengan persentase 41,8%. Sebanyak 1 orang masing-masing menjawab kadang-kadang dan tidak pernah dengan persentase yang sama, yaitu 1,8%. Maka dapat dinyatakan responden yang menjawab selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner penelitian.

- 2) Deskripsi kategori variabel pengalaman mengenai program kegiatan Damar Kedhaton yang berbeda dari mainstream dunia sekarang

Tabel 4. 40
Program Kegiatan Damar Kedhaton Berbeda dari
Mainstream Dunia Sekarang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Kadang-kadang	4	7,3	7,3	9,1
Sering	21	38,2	38,2	47,3
Selalu	29	52,7	52,7	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui, bahwasanya responden penelitian yang menjawab selalu sebanyak 29 orang dengan persentase 52,7%, menjawab sering sebanyak 21 orang dengan persentase 38,2%, menjawab kadang-kadang sebanyak 4 orang dengan persentase 7,3%, dan menjawab tidak pernah sebanyak 1 orang dengan persentase 1,8%. Sehingga dapat dinyatakan, bahwasanya jawaban selalu lebih mendominasi dalam pengisian kuesioner penelitian.

- 3) Deskripsi kategori variabel pengalaman mengenai motivasi kuat dalam mengikuti program kegiatan Damar Kedhaton

Tabel 4. 41
Motivasi Kuat dalam Mengikuti Program Kegiatan Damar
Kedhaton

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Jarang	2	3,6	3,6	5,5
Valid Kadang	6	10,9	10,9	16,4
Sering	21	38,2	38,2	54,5
Selalu	25	45,5	45,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan terdapat 25 orang yang menjawab selalu dengan persentase 45,5%, sebanyak 21 orang menjawab sering dengan persentase 38,2%, sebanyak 6 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 10,9%, sebanyak 2 orang menjawab jarang dengan persentase 3,6%, dan sebanyak 1 orang yang menjawab tidak pernah dengan persentase 1,8%. Sehingga dapat diketahui bahwasanya jawaban selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner penelitian.

- 4) Deskripsi kategori variabel pengalaman tentang perasaan senang yang diperoleh saat mengikuti program kegiatan

Tabel 4. 42
Perasaan Senang Diperoleh dalam Mengikuti Program
Kegiatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Pernah	4	7,3	7,3	9,1
Valid Sering	24	43,6	43,6	52,7
Sangat Sering	26	47,3	47,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Dari tabel di atas diketahui sebanyak 26 orang menjawab selalu dengan persentase 47,3%. Sebanyak 24 orang menjawab sering dengan persentase 43,6%. Sebanyak 4 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 7,3%, dan menjawab tidak pernah sebanyak 1 orang dengan persentase 1,8%. Sehingga dapat diketahui, bahwa jawaban selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 5) Deskripsi kategori variabel pengalaman tentang kegembiraan yang diperoleh dalam pelaksanaan program kegiatan

Tabel 4. 43
Kegembiraan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan
Damar Kedhaton

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Valid Kadang-kadang	2	3,6	3,6	5,5
Sering	26	47,3	47,3	52,7
Selalu	26	47,3	47,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwasanya sebanyak 26 orang menjawab selalu dan sering dengan jumlah yang sama. Begitu pula dengan persentase senilai 47,3%. Sebanyak 2 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 3,6%, dan sebanyak 1 orang menjawab tidak pernah dengan persentase 1,8%. Maka dapat diketahui responden penelitian yang menjawab selalu dan sering memiliki porsi yang sama mendominasinya dalam kuesioner.

- 6) Deskripsi kategori variabel pengalaman mengenai ketenteraman hati dan pikiran dalam melantunkan wirid dan sholawat

Tabel 4. 44
Ketenteraman Hati dan Pikiran dalam Melantunkan Wirid dan Sholawat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Kadang-kadang	5	9,1	9,1	10,9
Sering	12	21,8	21,8	32,7
Selalu	37	67,3	67,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui, bahwasanya sebanyak 37 orang menjawab selalu dengan persentase 67,3%. Sebanyak 12 orang menjawab sering dengan persentase 21,8%. Sebanyak 5 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 9,1%, dan sebanyak 1 orang menjawab tidak pernah dengan persentase 1,8%. Maka dapat dinyatakan jawaban selalu mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 7) Deskripsi kategori variabel pengalaman mengenai daya nalar kritis dan merangsang untuk bersikap kreatif dalam pelaksanaan program kegiatan Damar Kedhaton

Tabel 4. 45**Daya Nalar Kritis dan Merangsang untuk Bersikap Kreatif dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Damar Kedhaton**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Kadang-kadang	3	5,5	5,5	7,3
Sering	29	52,7	52,7	60,0
Selalu	22	40,0	40,0	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwasanya terdapat sebanyak 22 orang menjawab selalu dengan persentase 40,0%. Sebanyak 22 orang menjawab sering dengan persentase 52,7%. Sebanyak 3 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 5,5%, dan sebanyak 1 orang menjawab tidak pernah dengan persentase 1,8%. Sehingga dapat dinyatakan jawaban sering mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 8) Deskripsi kategori variabel pengalaman tentang informasi pelaksanaan program kegiatan Damar Kedhaton menggugah rasa ingin tahu

Tabel 4. 46
Informasi Pelaksanaan Program Kegiatan Damar
Kedhaton Menggugah Rasa Ingin Tahu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	1	1,8	1,8
	Jarang	1	1,8	3,6
	Kadang-kadang	4	7,3	10,9
	Sering	29	52,7	63,6
	Selalu	20	36,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Dari tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 20 orang menjawab selalu dengan persentase 36,4%. Sebanyak 29 orang menjawab sering dengan persentase 52,7%. Sebanyak 4 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 7,3%. Sebanyak 1 orang menjawab jarang dan tidak pernah dengan persentase 1,8%. Sehingga dapat dinyatakan jawaban sering dari responden mendominasi dalam kuesioner.

- 9) Deskripsi kategori variabel pengalaman mengenai usaha untuk memahami diskusi dalam pelaksanaan program kegiatan Majelis Ilmu Telulikiran

Tabel 4. 47
Usaha untuk Memahami Diskusi dalam Pelaksanaan
Program Kegiatan Majelis Ilmu Telulikiran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	2	3,6	3,6	3,6
Kadang-kadang	6	10,9	10,9	14,5
Sering	20	36,4	36,4	50,9
Selalu	27	49,1	49,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan bahwasanya sebanyak 27 orang menjawab selalu dengan persentase 49,1%. Sebanyak 20 orang menjawab sering dengan persentase 36,4%. Sebanyak 6 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 10,9%. Serta sebanyak 2 orang menjawab tidak pernah dengan persentase 3,6%. Maka dapat diketahui bahwasanya jawaban selalu mendominasi dalam kuesioner.

- 10) Deskripsi kategori variabel pengalaman tentang usaha untuk memahami diskusi dalam pelaksanaan program kegiatan wirid sholawat dan rembuk tema

Tabel 4. 48
Usaha untuk Memahami Diskusi dalam Pelaksanaan
Program Kegiatan Wirid Sholawat dan Rembuk Tema

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	4	7,3	7,3
	Jarang	2	3,6	10,9
	Kadang-kadang	10	18,2	29,1
	Sering	16	29,1	58,2
	Selalu	23	41,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Tabel di atas menunjukkan informasi, terdapat sebanyak 23 responden yang menjawab selalu dengan persentase 41,8%. Sebanyak 16 responden menjawab sering dengan persentase 29,1%. Sebanyak 10 responden penelitian menjawab kadang-kadang dengan persentase 18,2%. Sebanyak 2 responden menjawab jarang dengan persentase 3,6%, serta 4 responden penelitian yang menjawab tidak pernah dengan persentase 7,3%. Sehingga dapat dinyatakan jawaban selalu lebih dominan dalam pengisian kuesioner.

- 11) Deskripsi kategori variabel pengalaman tentang usaha untuk memahami diskusi dalam pelaksanaan program kegiatan Sinau Tematik

Tabel 4. 49
Usaha untuk Memahami Diskusi dalam Pelaksanaan
Program Kegiatan Sinau Tematik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	14	25,5	25,5	25,5
Jarang Pernah	6	10,9	10,9	36,4
Sering	4	7,3	7,3	43,6
Sangat Sering	18	32,7	32,7	76,4
Total	55	100,0	100,0	100,0

Tabel di atas memberikan informasi, bahwasanya sebanyak 13 orang menjawab selalu dengan persentase 23,6%. Sebanyak 18 orang menjawab sering dengan persentase 32,7%. Sebanyak 4 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 7,3%. Sebanyak 6 responden penelitian memberikan jawaban jarang dengan persentase 10,9%, dan 14 orang memberikan jawaban tidak pernah dengan persentase 25,5%. Sehingga dapat diketahui, bahwasanya jawaban sering mendominasi dalam pengisian kuesioner.

- 12) Deskripsi kategori variabel pengalaman tentang sumbangsih pemikiran dalam pelaksanaan program kegiatan Majelis Ilmu Telulukuran ditunjukkan

Tabel 4. 50
Sumbangsih Pemikiran dalam Pelaksanaan Program
Kegiatan Majelis Ilmu Telulukuran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	11	20,0	20,0	20,0
Jarang	10	18,2	18,2	38,2
Pernah	15	27,3	27,3	65,5
Sering	14	25,5	25,5	90,9
Sangat Sering	5	9,1	9,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Dari tabel di atas dapat diketahui terdapat 5 responden yang menjawab selalu dengan persentase 9,1%. Sebanyak 14 responden memberikan jawaban sering dengan persentase 25,5%. Sebanyak 15 responden penelitian memberikan jawaban kadang-kadang dengan persentase 27,3%. Sebanyak 10 orang menjawab jarang dengan persentase 18,2%, serta 11 orang menjawab tidak pernah dengan persentase 20,0%. Dengan demikian, jawaban kadang-kadang lebih dominan dalam kuesioner.

- 13) Deskripsi kategori variabel pengalaman mengenai sumbangsih pemikiran dalam pelaksanaan program kegiatan wirid sholat dan rembuk tema.

Tabel 4. 51
Sumbangsih Pemikiran dalam Pelaksanaan Program
Kegiatan Wirid Sholawat dan Rembuk Tema

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	12	21,8	21,8	21,8
Jarang	12	21,8	21,8	43,6
Kadang-kadang	13	23,6	23,6	67,3
Sering	14	25,5	25,5	92,7
Selalu	4	7,3	7,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Dari tabel di atas dapat diketahui terdapat 4 orang menjawab selalu dengan persentase 7,3%, menjawab sering sebanyak 14 orang dengan persentase 25,5%, menjawab kadang-kadang sebanyak 13 orang dengan persentase 23,6%, menjawab jarang sebanyak 12 orang dengan persentase 21,8%, dan menjawab tidak pernah sebanyak 12 orang dengan persentase 21,8%. Sehingga dapat diketahui jawaban yang dominan adalah sering dalam pengisian kuesioner.

- 14) Deskripsi kategori variabel pengalaman mengenai sumbangsih pemikiran dalam pelaksanaan program kegiatan Sinau Tematik

Tabel 4. 52
Sumbangsih Pemikiran dalam Pelaksanaan Program
Kegiatan Wirid Sholawat dan Rembuk Tema

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	24	43,6	43,6	43,6
Jarang	5	9,1	9,1	52,7
Valid Kadang-kadang	12	21,8	21,8	74,5
Sering	11	20,0	20,0	94,5
Selalu	3	5,5	5,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui terdapat 3 responden yang memberikan jawaban selalu dengan persentase 5,5%, sebanyak 11 responden memberikan jawaban sering dengan persentase 20,0%, sebanyak 12 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 21,8%, sebanyak 5 responden menjawab jarang dengan persentase 9,1%, serta 24 orang memberikan jawaban tidak pernah dengan persentase 43,6%. Dari penjelasan tersebut, diketahui bahwasanya mayoritas responden menjawab tidak pernah dalam pengisian kuesioner.

- 15) Deskripsi kategori variabel pengalaman mengenai sumbangsih pemikiran dalam pengelolaan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton untuk kemaslahatan

Tabel 4. 53
Sumbangsih Pemikiran dalam Pengelolaan Komunitas
Maiyah Damar Kedhaton untuk Kemaslahatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	10	18,2	18,2	18,2
Jarang	8	14,5	14,5	32,7
Kadang-kadang	23	41,8	41,8	74,5
Sering	11	20,0	20,0	94,5
Selalu	3	5,5	5,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 55 responden penelitian yang menjawab selalu sebanyak 3 orang dengan persentase 5,5%, menjawab sering sebanyak 11 orang dengan persentase 20,0%, sebanyak 23 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 41,8%, sebanyak 8 orang menjawab jarang dengan persentase 14,5%, serta sebanyak 10 orang memberikan jawaban tidak pernah dengan persentase 18,2%. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat diketahui mayoritas responden memberikan jawaban kadang-kadang dalam kuesioner.

- 16) Deskripsi kategori variabel pengalaman tentang konflik positif yang mendorong terjadinya diskusi atau musyawarah dalam pelaksanaan program kegiatan

Tabel 4. 54
Terdapat Konflik Positif yang Mendorong Terjadinya
Diskusi atau Musyawarah dalam Pelaksanaan Program
Kegiatan Damar Kedhaton

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	2	3,6	3,6	3,6
Jarang	3	5,5	5,5	9,1
Kadang-kadang	9	16,4	16,4	25,5
Sering	31	56,4	56,4	81,8
Selalu	10	18,2	18,2	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menginformasikan bahwa terdapat 10 responden penelitian yang memberikan jawaban selalu dengan persentase 18,2%. 31 responden menjawab sering dengan persentase 56,4%. Sebanyak 9 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 16,4%. Sebanyak 3 responden penelitian menjawab jarang dengan persentase 5,5%. Serta sebanyak 2 orang memberikan jawaban tidak pernah dengan persentase 3,6%. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui mayoritas responden penelitian memberikan jawaban sering dalam kuesioner.

- 17) Deskripsi kategori variabel pengalaman mengenai pembentukan daya kreatifitas

bagi tubuh dan pikiran dalam pelaksanaan program kegiatan

Tabel 4. 55

Pembentukan Daya Kreatifitas Bagi Tubuh dan pikiran dalam Pelaksanaan Program Kegiatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	1	1,8	1,8	1,8
Jarang	2	3,6	3,6	5,5
Kadang-kadang	7	12,7	12,7	18,2
Sering	31	56,4	56,4	74,5
Selalu	14	25,5	25,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas menginformasikan, bahwasanya sebanyak 14 orang menjawab selalu dengan persentase 25,5%. Sebanyak 31 orang memberikan jawaban sering dengan persentase 56,4%. Sebanyak 7 responden menjawab kadang-kadang dengan persentase 12,7%. Sebanyak 2 orang menjawab jarang dengan persentase 3,6%. Kemudian sebanyak 1 orang menjawab tidak pernah dengan persentase 1,8%. Sehingga dapat diketahui jawaban sering lebih dominan dalam pengisian kuesioner.

- 18) Deskripsi kategori variabel pengalaman mengenai dukungan dalam pelaksanaan program kegiatan *Bakulan Day*

Tabel 4. 56
Dukungan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan Bakulan Day

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	5	9,1	9,1
	Jarang	5	9,1	18,2
	Kadang-kadang	7	12,7	30,9
	Sering	11	20,0	50,9
	Selalu	27	49,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui terdapat 27 orang memberikan jawaban selalu dengan persentase 49,1%, 11 orang menjawab sering dengan persentase 20,0%, 7 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 12,7%, 5 orang menjawab jarang dan tidak pernah dengan persentase 9,1%. Dengan demikian dapat dinyatakan, bahwa mayoritas responden penelitian memberikan jawaban selalu dalam kuesioner.

- 19) Deskripsi kategori variabel pengalaman mengenai dukungan dalam pelaksanaan program kegiatan Lumbang AL-Mutahabbina Fillah

Tabel 4. 57
Dukungan dalam Pelaksanaan Program Kegiatan
Lambung Al-Mutahabbina Fillah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	3	5,5	5,5	5,5
Jarang	1	1,8	1,8	7,3
Kadang-kadang	13	23,6	23,6	30,9
Sering	11	20,0	20,0	50,9
Selalu	27	49,1	49,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Tabel di atas mendeskripsikan jawaban dari responden penelitian. Diketahui sebanyak 27 orang menjawab selalu dengan persentase sebesar 49,1%. Sebanyak 11 orang menjawab sering dengan persentase sebesar 20,0%. Sebanyak 13 orang memberikan jawaban kadang-kadang dengan persentase sebesar 23,6%. Sebanyak 1 orang memberikan jawaban jarang dengan proporsi 1,8%. Kemudian 3 orang memberikan jawaban tidak pernah dengan persentase 5,5%. Sehingga, diketahui bahwa jawaban selalu mendominasi dalam pengisian angket kuesioner.

- 20) Deskripsi kategori variabel pengalaman tentang membantu persiapan kebutuhan

untuk menunjang pelaksanaan program kegiatan di wilayah masing-masing

Tabel 4. 58

Membantu Persiapan Kebutuhan untuk Menunjang Pelaksanaan Program Kegiatan di Wilayah Masing-Masing

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Pernah	4	7,3	7,3	7,3
Jarang	7	12,7	12,7	20,0
Kadang-kadang	10	18,2	18,2	38,2
Sering	18	32,7	32,7	70,9
Selalu	16	29,1	29,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Dari tabel di atas dapat diketahui, bahwasanya 55 responden memberikan jawaban dalam kuesioner. 16 orang menjawab selalu dengan persentase 29,1%. 18 orang memberikan jawaban sering dengan persentase sebesar 32,7%. 10 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase sebesar 18,2%. 7 orang memberikan jawaban jarang dengan persentase sebesar 12,7%. Kemudian jawaban tidak pernah diberikan oleh 4 orang dengan persentase 7,3%. Berdasarkan penjelasan di atas dapat dinyatakan jawaban sering lebih dominan diberikan oleh responden penelitian dalam pengisian kuesioner.

- 21) Deskripsi kategori variabel pengalaman tentang publikasian informasi

pelaksanaan program kegiatan Damar Kedhaton melalui akun media sosial pribadi

Tabel 4. 59

Pemublikasian Informasi Pelaksanaan Program Kegiatan Damar Kedhaton Melalui Akun Media Sosial Pribadi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	5	9,1	9,1
	Jarang	5	9,1	18,2
	Kadang-kadang	14	25,5	43,6
	Sering	22	40,0	83,6
	Selalu	9	16,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0

Tabel di atas menggambarkan 55 responden yang mengisi kuesioner. Sebanyak 9 orang menjawab selalu dengan persentase sebesar 16,4%, menjawab sering sebanyak 22 orang dengan persentase 40,0%, memberikan jawaban kadang-kadang sebanyak 14 orang dengan persentase 25,5%, menjawab jarang sebanyak 5 orang dengan persentase 9,1%, dan 5 orang lainnya memberikan jawaban tidak pernah dengan persentase 9,1%. Berdasarkan pernyataan tersebut, diketahui jawaban sering mendominasi dalam kuesioner ini.

b. Hasil Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis data menggunakan metode analisis statistik. Adapun program yang digunakan oleh peneliti adalah “SPSS Versi 20 for Windows”. Pada uji asumsi klasik terdapat beberapa uji yang terdiri dari, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji regresi linier berganda.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi normal pada sebuah data penelitian. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan taraf (*sig*) > 0,05. Berikut tabel hasil uji normalitasnya.

Tabel 4. 60
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean Std. Deviation
	0E-7 4,92027772
Most Extreme Differences	Absolute Positive Negative
	,114 ,114 -,088
Kolmogorov-Smirnov Z	,849
Asymp. Sig. (2-tailed)	,467

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel di atas merupakan hasil uji normalitas. Berdasarkan tabel di atas dapat

diketahui, bahwa variabel memiliki skor nilai 0,467. Dengan demikian, signifikansi variabel dinyatakan lebih dari 0,05. Sehingga dapat dinyatakan, bahwa variabel kepuasan, ikatan emosi, dan pengalaman adalah berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat korelasi pada regresi variabel independen. Ketentuan uji multikolinieritas adalah tidak terjadi atau bebas dari multikolinieritas. Analisis pengukuran uji multikolinieritas model regresi menggunakan analisis nilai *Tolerance* dan *Variance Influence Factor* (VIF). Regresi dapat dinyatakan terhindar dari gejala multikolinieritas apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan $VIF < 10$.

Tabel 4. 61
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kepuasan	,478	2,090
	Ikatan Emosi	,333	3,001
	Pengalaman	,514	1,947

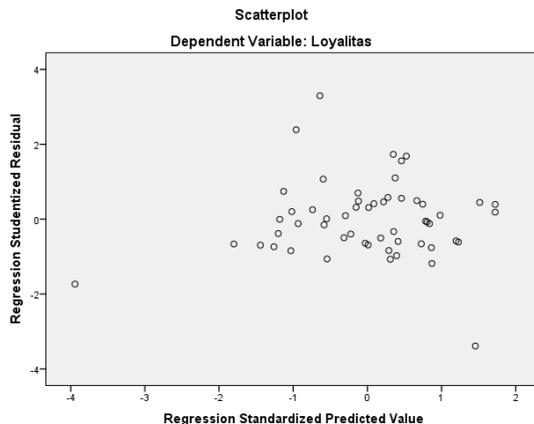
a. Dependent Variable: Loyalitas

Tabel di atas menunjukkan hasil Uji Multikolinieritas. Dapat diketahui, bahwa variabel kepuasan (X1) memperoleh nilai *tolerance* 0,478 > 0,05 dan $VIF 2,090 < 10$.

Kemudian variabel ikatan emosi (X2) memperoleh nilai *tolerance* $0,333 > 0,05$ dan VIF $3,001 < 10$. Sementara variabel pengalaman (X3) memperoleh nilai *tolerance* $0,514 > 0,05$ dan VIF $1,947 < 10$. Berdasarkan pernyataan dari hasil tabel tersebut menunjukkan bahwa antara variabel independen tidak terjadi adanya gejala multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk membuktikan pada model regresi apakah antar variabel residual memiliki kesamaan maupun perbedaan pada beberapa pengamatan. Cara mengetahui tidak terjadi gejala heteroskedastisitas adalah pada grafik *scatterplot* membentuk pola tertentu. Jika titik penyebaran jauh dari angka nol dan tidak membentuk pola, maka dinyatakan tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Peneliti menggunakan aplikasi spss versi 20 untuk uji heteroskedastisitas.



Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar *Scatterplot* di atas menunjukkan, bahwa titik tersebar secara acak dan berada jauh dari angka nol, serta tidak membentuk sebuah pola tertentu. Maka dari itu, hasil uji dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas sebab model regresi sudah terpenuhi.

Selain *Scatterplot*, uji glejser juga digunakan pada uji heteroskedastisitas ini. Uji glejser dilakukan untuk memperkuat penelitian. Uji glejser bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dengan cara regresi nilai *absolut residual* (AbsRes) terhadap variabel independen. Uji glejser dapat dinyatakan tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas apabila nilai probabilitas $\text{sig} > 0.05$. Di bawah berikut adalah tabel hasil uji heteroskedastisitas dengan metode glejser.

Tabel 4. 62
Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser

Variabel	Sig	Kesimpulan
Kepuasan	0,025	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Ikatan Emosi	0,610	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Pengalaman	0,283	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel uji glejser di atas dinyatakan, bahwa tidak terjadi gejala

heteroskedastisitas. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai signifikansi pada variabel kepuasan, variabel ikatan emosi, dan variabel pengalaman. Variabel kepuasan memiliki nilai signifikan $0,025 > 0,05$. Kemudian nilai variabel ikatan emosi adalah $0,610 > 0,05$. Sedangkan variabel pengalaman bernilai signifikan $0,283 > 0,05$. Dari pernyataan tersebut diperoleh kesimpulan, bahwa dari model regresi tidak terbukti gejala heteroskedastisitas serta dapat dilakukan sebagai bahan penelitian untuk tahap selanjutnya.

c. Uji Regresi Linier Berganda

Uji Regresi linier berganda diperlukan untuk uji korelasi antara beberapa variabel secara linier. Uji regresi linier berganda dapat memperkirakan skor variabel terikat dari dasar variabel bebas. Di bawah ini adalah hasil dari analisa menggunakan SPSS :

1) Descriptive Statistic

Tabel 4. 63
Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	55	39,0000	3,83937
Ikatan Emosi	55	53,1455	5,68435
Pengalaman	55	79,8364	14,74947
Loyalitas	55	48,3818	7,93373

Tabel *Descriptive Statistics* di atas menunjukkan informasi yang berkenaan dengan besarnya mean atau rata-rata antar

variabel dan jumlah simpangan data antar variabel. Rata-rata kepuasan menunjukkan sebesar 39. Rata-rata ikatan emosi menunjukkan sebesar 53,1455. Kemudian variabel pengalaman memperoleh rata-rata sebesar 79,8364. Dan variabel loyalitas memiliki rata-rata sejumlah 48,3818. Sedangkan simpangan baku dari variabel kepuasan memperoleh sejumlah 3,83937. Simpangan baku pada variabel ikatan emosi sejumlah 5,68435. Simpangan baku variabel pengalaman menunjukkan nilai 14,74947. Dan simpangan baku variabel loyalitas sejumlah 7,93373.

2) Correlations

Penelitian ini menggunakan uji korelasi *Person Product Moment*. Korelasi person adalah alat uji statistic. Korelasi person memiliki tujuan untuk mengukur hipotesis asosiatif pada dua variabel yang memiliki data berskala interval.¹²⁶ Berikut adalah hasil uji korelasi *person product moment* dengan menggunakan SPSS :

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

¹²⁶ Nanang, M. *"Statistika Social"*, Gava Media, 2010, hal 242

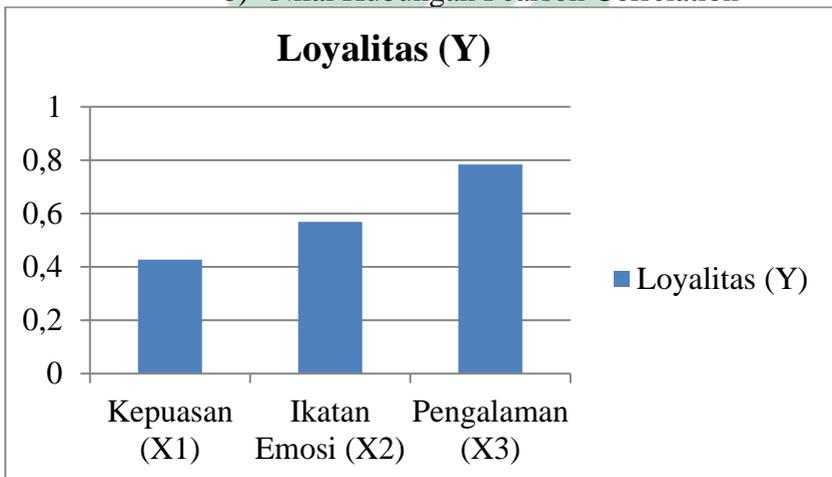
a) Signifikansi

Tabel 4. 64
Signifikansi

		Loyalitas (Y)
Kepuasan (X1)	Sig. (1-tailed)	,001
Ikatan Emosi (X2)	Sig. (1-tailed)	,000
Pengalaman (X3)	Sig. (1-tailed)	,000

Dari hasil uji korelasi menggunakan SPSS, diketahui bahwa signifikansi variabel kepuasan (X1) sejumlah 0,001, ikatan emosi sejumlah 0,000 (X2), dan pengalaman sejumlah 0,000 (X3) terhadap loyalitas (Y). Maka hasil uji tersebut menunjukkan nilai signifikansi variabel X < nilai *p value*, yaitu 0,05.

b) Nilai Hubungan Pearson Correlation



Gambar 4. 4 Hubungan Pearson Correlation

Dari analisis data yang menggunakan SPSS, dinyatakan bahwa terdapat hubungan *Pearson Correlation* dari variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan tabel di atas, variabel kepuasan (X1) menunjukkan nilai hubungan sebesar 0,427 terhadap variabel loyalitas. Sementara variabel ikatan emosi menunjukkan nilai hubungan sebesar 0,569 terhadap variabel loyalitas. Dan variabel pengalaman menunjukkan nilai hubungan sebesar 0,784 terhadap variabel loyalitas.

c) Nilai Korelasi Product Moment

Tabel 4. 65
Makna Korelasi Product Moment

Nilai	Makna
0,00 – 0,19	Sangat rendah / sangat lemah
0,20 – 0,39	Rendah / lemah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Tinggi / kuat
0,80 – 1,00	Sangat tinggi / sangat kuat

Tabel di atas memberikan informasi yang berkenaan dengan hubungan korelasi antara variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel kepuasan (X1) menunjukkan nilai korelasi 0,427, sedangkan *p value (sig)* menunjukkan nilai 0,001. Jadi, variabel X1 dan variabel Y memiliki hubungan sedang dan signifikan (*p value* < 0,05). Variabel ikatan emosi (X2) memiliki nilai hubungan 0,569,

sementara *p value (sig)* menunjukkan nilai 0,000. Maka dapat dikatakan, bahwa variabel ikatan emosi (X2) memiliki nilai hubungan sedang dan signifikan (*p value* < 0,05). Nilai hubungan variabel pengalaman (X3) terhadap variabel loyalitas (Y) adalah 0,784 dengan *p value (sig)* 0,000. Jadi, dapat dinyatakan, bahwa variabel pengalaman (X3) terhadap variabel loyalitas (Y) memiliki nilai hubungan yang tinggi/kuat serta signifikan (*p value* < 0,05).

3) Variables Entered/Removed

Tabel 4. 66
Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengalaman (X3), Kepuasan (X1), Ikatan Emosional (X2) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

b. All requested variables entered.

Berdasarkan tabel *Variabel Entered/Removed* di atas menyatakan, bahwa semua variabel dalam penelitian masuk pada pengujian data.

4) Model Summary

Tabel 4. 67
Variables “Model Summary”

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,784 ^a	,615	,593	5,06292

a. Predictors: (Constant), Pengalaman (X3), Kepuasan (X1), Ikatan Emosi (X2)

Berdasarkan tabel *Model Summary* dapat diketahui nilai R, bahwa besarnya koefisien regresi antara variabel kepuasan (X1), ikatan emosi (X2), dan pengalaman (X3) terhadap loyalitas (Y) sejumlah 0,784 (kuat). Kemudian *R Square* sejumlah 0,615 yang menginformasikan, bahwa variabel kepuasan (X1), ikatan emosi (X2), dan pengalaman (X3) memberikan kontribusi dalam mempengaruhi variabel loyalitas (Y) sebesar 61,5% ($0,615 \times 100\%$). Sementara sisanya sebesar 38,5% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain.

5) *Standard Error of Estimates* (SEE)

Tabel 4. 68
Variables “*Model Summary*”

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,784 ^a	,615	,593	5,06292

a. Predictors: (Constant), Pengalaman (X3), Kepuasan (X1), Ikatan Emosi (X2)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai dari *Satndard Error of Estimate* sebesar 5,06292. Nilai tersebut berfungsi sebagai alat uji apakah model regresi sudah berfungsi sebagai prediktor. Nilai *Standard Error of Estimate* (SEE) harus dibandingkan dengan nilai simpangan baku dari variabel dependen. Dari penjelasan tersebut, dapat diketahui, bahwa nilai *Standard Error of Estimate* $5,06292 < 7,93$ simpangan baku variabel dependen. Dengan demikian, model regresi ini bisa digunakan sebagai prediktor loyalitas.

6) ANNOVA

Tabel 4. 69
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2091,689	3	697,230	27,200	,000 ^b
Residual	1307,293	51	25,633		
Total	3398,982	54			

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

b. Predictors: (Constant), Pengalaman (X3), Kepuasan (X1), Ikatan Emosi (X2)

Dari tabel *Annova* di atas didapati hasil bahwa nilai F-hitung sebesar 27.2 lebih besar dari F-tabel, dan nilai P-value sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0.05.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan (X1), ikatan emosi (X2), dan pengalaman (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y).

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

7) Coefficients

Tabel 4. 70
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,282	7,398		1,660	,103
Kepuasan (X1)	,041	,259	,020	,157	,876
Ikatan Emosional (X2)	,041	,210	,029	,193	,848
Pengalaman (X3)	,405	,065	,753	6,216	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Tabel *Coefficients* di atas memberikan informasi yang berkenaan dengan persamaan garis regresi. Secara umum rumus persamaan garis regresi berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} : a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

$$\hat{Y} : 12,282 + 0,41(0) + 0,41(0) + 0,405(0)$$

Artinya, apabila kepuasan (X1) = 0, ikatan emosional (X2) = 0, dan pengalaman (X3) = 0, maka loyalitas (Y) = 12,282.

2. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik Secara Simultan.

Hasil uji regresi pada variabel kepuasan terhadap loyalitas adalah membuktikan terdapat pengaruh arau signifikansi. Hasil tersebut bisa diketahui

pada tabel “*Correlation*” pada bagian *p value (sig)* dari variabel kepuasan. Berdasarkan uji hipotesisnya sebagai berikut: Nilai *P value* > 0,05 menunjukkan H0 diterima dan tidak signifikan. Apabila nilai *p value* < 0,05 maka H1 dapat diterima. Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan terhadap loyalitas jamaah.

H1 : Terdapat pengaruh antara kepuasan terhadap loyalitas jamaah.

Pada tabel *Correlation* dinyatakan, bahwa nilai *p value* dari variabel kepuasan sebesar $0,001 < 0,005$. Hal tersebut menegaskan hasilnya adalah signifikan. Berdasarkan pernyataan di atas, maka H0 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan, bahwa terdapat pengaruh antara variabel kepuasan (X1) terhadap loyalitas (Y) jamaah pada komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

- b. Pengaruh Ikatan Emosi terhadap Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik Secara Simultan.

Hasil dari uji regresi pada variabel ikatan emosi (X2) terhadap loyalitas (Y) membuktikan, bahwa terdapat pengaruh atau signifikan. Pernyataan tersebut diperoleh dari tabel *Correlation* pada bagian *p value (sig)* pada variabel ikatan emosi. Dengan uji hipotesis berikut: Nilai *p value* > 0,05, yang berarti H0 diterima dan tidak signifikan. Apabila nilai *p value* < 0,05, maka H0 ditolak dan signifikan. Adapun uji hipotesisnya sebagai berikut:

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara ikatan emosi terhadap loyalitas jamaah.

H1 : Terdapat pengaruh antara ikatan emosi terhadap loyalitas jamaah.

Pada tabel *Correlation* dinyatakan, bahwa nilai *p value* dari variabel ikatan emosi sebesar $0,000 < 0,05$, maka hasilnya dapat dikatakan signifikan. Berdasarkan pernyataan di atas dapat dinyatakan, bahwa H_0 ditolak. Jadi, bisa diketahui, bahwa terdapat pengaruh antara variabel ikatan emosi (X_2) terhadap loyalitas (Y) jamaah pada komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

- c. Pengaruh Pengalaman terhadap Loyalitas Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik Secara Simultan.

Hasil uji regresi pada tabel *Correlation* dari variabel pengalaman (X_3) terhadap loyalitas (Y) menunjukkan, bahwa terdapat pengaruh atau signifikansi. Hasil tersebut bisa diketahui melalui tabel *Correlation* pada bagian *p value* dari variabel pengalaman. Uji hipotesisnya yaitu: Nilai *p value* $> 0,05$ yang menunjukkan H_0 diterima dan tidak signifikan. Dan jika nilai *p value* $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan signifikan. Adapun uji hipotesisnya sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara pengalaman terhadap loyalitas jamaah.

H_1 : Terdapat pengaruh antara pengalaman terhadap loyalitas jamaah.

Pada tabel *Correlation* dinyatakan, bahwa nilai *p value* dari variabel pengalaman adalah $0,000 < 0,05$, jadi hasilnya adalah signifikan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka H_0 ditolak. Hasil tersebut menunjukkan, bahwa terdapat pengaruh antara variabel pengalaman (X_3) terhadap variabel loyalitas (Y) jamaah pada komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

- d. Pengaruh Kepuasan, Ikatan Emosi, dan Pengalaman terhadap Loyalitas Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik Secara Simultan.

Hasil uji variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dapat diketahui dari tabel *Annova* pada kolom bagian *sig* (*p value*). Berikut ini adalah uji hipotesisnya:

H0 : Tidak adanya pengaruh antara kepuasan, ikatan emosi, dan pengalaman terhadap loyalitas jamaah.

H1 : Terdapat pengaruh antara kepuasan, ikatan emosi, dan pengalaman terhadap loyalitas jamaah.

Pada tabel *Annova* menunjukkan nilai (*sig*) dari variabel independen terhadap variabel dependen adalah $0,000$ *p value* $< 0,05$. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui, bahwa kepuasan (X1), ikatan emosi (X2), dan pengalaman memiliki pengaruh terhadap loyalitas (Y) jamaah. Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara kepuasan (X1), ikatan emosi (X2), dan pengalaman (X3) terhadap loyalitas jamaah pada komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

- e. Prediksi Kepuasan, Ikatan Emosi, dan Pengalaman terhadap Loyalitas Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik Secara Simultan.

Hasil pengujian regresi linier berganda diperoleh nilai *Standard Estimate of Error* (SEE) adalah 5,063. Nilai tersebut berfungsi sebagai prediktor dalam model regresi. Model regresi dapat diketahui berfungsi dengan baik atau tidak apabila nilai dari *Standard Estimate Error* (SEE) $<$ nilai simpangan baku variabel dependen. Diketahui nilai dari simpangan baku sebesar 7,93 (*standard*

estimates of error $5,063 < 7,93$). Dari pernyataan tersebut menunjukkan, bahwa variabel kepuasan (X1), ikatan emosi (X2), dan pengalaman (X3) dapat dijadikan sebagai prediktor loyalitas (Y).

3. Analisis Data

- a. Pengaruh faktor kepuasan, ikatan emosional, dan pengalaman terhadap loyalitas jamaah secara simultan.

Hasil uji variabel independen terhadap variabel bebas secara simultan ditunjukkan dari tabel *Annova* pada kolom bagian *sig (p value)*.

Uji hipotesisnya sebagai berikut:

H0 : Tidak terdapat pengaruh kepuasan, ikatan emosi, dan pengalaman terhadap loyalitas jamaah.

H1 : Terdapat pengaruh kepuasan, ikatan emosi, dan pengalaman terhadap loyalitas jamaah.

Berdasarkan uji tabel *Annova* membuktikan, bahwa variabel kepuasan, ikatan emosi, dan pengalaman terhadap loyalitas adalah $0,000 p\ value < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan arti yang signifikan. Pernyataan tersebut menginformasikan, bahwa kepuasan, ikatan emosi, dan pengalaman memiliki pengaruh terhadap loyalitas jamaah. Dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga bisa dinyatakan, bahwa terdapat pengaruh kepuasan, ikatan emosi, dan pengalaman terhadap loyalitas jamaah pada komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Adapun penjelasan yang berkenaan dengan hubungan dari kepuasan, ikatan emosi, dan pengalaman terhadap loyalitas dapat menguatkan analisis

data di atas akan diulas lebih rinci dalam paragraf selanjutnya.

- b. Pengaruh faktor kepuasan, ikatan emosional, dan pengalaman terhadap loyalitas jamaah secara parsial.

1. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas

Berdasarkan tabel *Correlation* dapat diambil informasi yang menunjukkan nilai *p value* adalah $0,001 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan, bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan, artinya H_0 ditolak, dan H_1 diterima. Dari pernyataan tersebut membuktikan, terdapat pengaruh antara kepuasan (X_1) terhadap loyalitas (Y) jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

Pernyataan di atas juga didukung melalui beberapa indikator dari variabel kepuasan yang bisa mempengaruhi variabel loyalitas. Beberapa indikator dari kepuasan antara lain : perasaan senang terhadap program, cenderung aktif mengikuti, dan merekomendasikan program kepada orang lain. Sedangkan indikator dari variabel loyalitas terdiri dari niat memanfaatkan program kembali, merekomendasikan komunitas kepada orang lain, dan komitmen. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka variabel kepuasan mempengaruhi loyalitas jamaah dengan nilai signifikansi 0,001.

2. Pengaruh ikatan emosional terhadap loyalitas

Pada tabel *correlation* dinyatakan, bahwa nilai *p value* dari variabel ikatan emosi adalah 0,000 ($0,000 < 0,05$). Hal tersebut menegaskan, bahwa variabel ikatan emosi memiliki pengaruh yang signifikan, artinya H_0 ditolak dan H_1

diterima. Hal tersebut menunjukkan, bahwa terdapat pengaruh ikatan emosi (X2) terhadap loyalitas (Y) jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

Pengaruh yang signifikan tersebut diperoleh dari indikator-indikator pada variabel ikatan emosi. Adapun indikator dari ikatan emosi antara lain: Afeksi, *Passion* atau Gairah, dan koneksi. Sementara indikator dari loyalitas adalah niat memanfaatkan program kembali, merekomendasikan komunitas kepada orang lain, dan komitmen. Dari penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan, bahwa variabel ikatan emosi (X2) mempengaruhi variabel loyalitas (Y) dengan nilai signifikansi 0,000.

3. Pengaruh pengalaman terhadap loyalitas

Pada tabel hasil uji *correlation* menyatakan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai tersebut membuktikan, bahwa variabel pengalaman memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan, bahwa H_0 ditolsk, dan H_1 diterima. Sehingga pernyataan tersebut bisa menunjukkan terdapat pengaruh antara variabel pengalaman terhadapnya variabel loyalitas jamaah pada Komunitas Maiysh Damar Kedhaton Gresik.

Hasil yang signifikan tersebut didukung oleh beberapa indikator dari variabel pengalaman (X3). Beberapa indikator dari pengalaman (X3) adalah *sense, feel, think, act*, dan *relate*. Sedangkan indikator variabel loyalitas di antaranya: niat memanfaatkan program kembali, merekomendasikan komunitas kepada orang lain, dan komitmen.

Berdasarkan pernyataan sebelumnya, maka variabel pengalaman (X3) mempengaruhi loyalitas (Y) jamaah dengan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000.

- c. Nilai hubungan faktor kepuasan, ikatan emosional, dan pengalaman terhadap loyalitas jamaah secara simultan.

Pada tabel *model summary* memberikan informasi berupa data tentang nilai hubungan dari hasil uji penelitian. Hasil uji penelitian tersebut dapat dilihat pada kolom R. Nilai hubungan tersebut antara variabel kepuasan (X1), ikatan emosional (X2), dan pengalaman (X3) sebesar 0,784. Dari hasil nilai tersebut menunjukkan, bahwa variabel independen memiliki hubungan yang kuat atau tinggi terhadap variabel dependen. Pernyataan tersebut diperkuat oleh makna korelasi pada tabel *product moment* yang menyatakan informasi mengenai kekuatan hubungan. Nilai 0,60 sampai 0,79 memiliki arti hubungan yang tinggi atau kuat dari satu variabel.

Variabel kepuasan (X1), ikatan emosional (X2), dan pengalaman (X3) memiliki pengaruh sebesar 61,5%. 61,5% diperoleh dari hasil nilai R *Square* pada tabel *model summary* dikali 100%. Berdasarkan pernyataan sebelumnya diketahui bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 61,5% dan tersisa 38,5%, artinya terdapat faktor atau variabel lain yang mempengaruhinya. Variabel kepuasan (X1), ikatan emosional (X2), dan pengalaman (X3) memperoleh nilai hubungan yang kuat. Pernyataan tersebut dapat diperoleh karena seluruh responden yang

menjawab adalah jamaah pada komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

- d. Nilai hubungan faktor kepuasan, ikatan emosional, dan pengalaman terhadap loyalitas jamaah secara parsial.
 1. Nilai hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas jamaah.

Berdasarkan tabel *Correlation* dinyatakan informasi mengenai data korelasi variabel kepuasan (X1) terhadap variabel loyalitas (Y) jamaah. Korelasi kepuasan (X1) terhadap loyalitas (Y) menunjukkan nilai sebesar 0,427. Sementara nilai *p value* senilai 0,001. Maka bisa dikatakan, bahwa variabel kepuasan (X1) memiliki hubungan yang sedang terhadap variabel loyalitas (Y) jamaah pada komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

Pemaparan di atas diperkuat dengan makna korelasi pada tabel *product moment* yang menunjukkan nilai 0,40 hingga 0,59, artinya memiliki nilai hubungan sedang. Nilai tersebut dibuktikan setelah peneliti melakukan pengujian.

2. Nilai hubungan antara ikatan emosional terhadap loyalitas jamaah.

Pada tabel *Correllation* diketahui nilai hubungan antara variabel ikatan emosional terhadap variabel loyalitas. Hubungan antara ikatan emosi terhadap loyalitas memiliki nilai 0,569 dengan nilai *p value* sebesar 0,000. Kedua variabel tersebut dapat dikatakan signifikan karena nilai *p value* $0,000 < 0,05$. Dari nilai hubungan di atas, dapat dinyatakan bahwa terjadi hubungan yang bermakna sedang di antara ikatan emosional terhadap loyalitas.

Pada tabel makna korelasi ditunjukkan hubungan sedang, dibuktikan dari baris keempat yang terdapat nilai 0,40 hingga 0,59.

3. Nilai hubungan antara pengalaman terhadap loyalitas jamaah.

Selain variabel kepuasan dan ikatan emosional, terdapat juga variabel pengalaman yang menunjukkan nilai sebesar 0,784 dengan p value sebesar 0,000. Maka nilai p value $0,000 < 0,05$, artinya nilai tersebut signifikan. Kekuatan hubungan yang terjadi pada pengalaman terhadap loyalitas dinyatakan tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel makna hubungan. Nilai hubungan sebesar antara 0,60 hingga 0,79 adalah tinggi atau kuat.

- e. Nilai Hubungan Paling Tinggi antara Kepuasan, Ikatan Emosional, dan Pengalaman Terhadap Loyalitas

Tabel *Correlation* memberikan informasi yang berkenaan dengan hubungan dari ketiga variabel independen terhadap variabel dependen. Diketahui nilai korelasi dari variabel kepuasan terhadap variabel loyalitas sebesar 0,427 dengan p value sebesar 0,001. Berdasarkan pernyataan tersebut, hubungan antara variabel kepuasan (X_1) terhadap loyalitas adalah sedang dan signifikan ($0,001 < 0,05$).

Kemudian pada variabel ikatan emosional terhadap loyalitas menunjukkan skor hubungan sebesar 0,569. Nilai tersebut apabila dimaknai memberikan hubungan yang sedang. Sedangkan variabel pengalaman (X_3) terhadap loyalitas menunjukkan nilai hubungan yang sedang pula. Hal itu bisa dilihat pada tabel

kolerasi yang menunjukkan nilai sebesar 0,784 dengan *p value* sebesar 0,000 (signifikan), artinya hubungannya adalah tinggi atau kuat.

Dengan demikian dapat diperoleh hubungan yang signifikan antara kepuasan (X1), ikatan emosional (X2), dan pengalaman terhadap loyalitas (Y). Dari pemaparan di atas dapat diketahui, bahwa hubungan yang paling dominan terhadap loyalitas (Y) adalah pengalaman (X3).

- f. Prediksi faktor kepuasan, ikatan emosional, dan pengalaman terhadap loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

Pada hasil uji regresi diperoleh nilai *Standart Estimate of Error* sebesar 5,06292. Nilai tersebut dapat dilihat di tabel *Model Summary*. Selain itu, nilai tersebut juga bisa digunakan sebagai prediktor dalam model regresi. Model regresi dapat dikatakan berfungsi dengan baik atau tidak apabila nilai *Standart Estimate of Error* < simpangan baku. Diketahui nilai *Standart Estimates of Error* 5,06292 < 7,93373, artinya variabel kepuasan (X1), ikatan emosional (X2), dan pengalaman (X3) dapat dijadikan sebagai prediktor untuk meningkatkan loyalitas (Y) jamaah pada komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik pada uji regresi.

D. Pembahasan Data Kombinasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk menemukan faktor-faktor tersebut. Berdasarkan

data hasil penelitian, diketahui adanya tiga faktor yang mempengaruhi loyalitas jamaah.

1. Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Berdasarkan data hasil wawancara dengan beberapa informan, bahwasanya jamaah mengutamakan kebersamaan dalam keberlangsungan program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Kebersamaan tersebut diperoleh dari kesadaran kolektif. Selain itu, Cak Nun dijadikan sebagai teladan bagi jamaah dalam bermaiyah. Jamaah juga menerapkan nilai-nilai persaudaraan *AL-Mutahabbina Fillah* atau persaudaraan atas dasar cinta kepada Allah, sehingga dapat membuat jamaah bertahan pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Berdasarkan temuan melalui pendekatan kualitatif, peneliti melakukan pengukuran untuk mengetahui pengaruh faktor kepuasan, faktor ikatan emosional, dan faktor pengalaman secara parsial dan simultan terhadap loyalitas jamaah. Dari dua pendekatan antara kualitatif dan kuantitatif, peneliti mendapat hasil penelitian yang terukur, mendalam, meluas, dan komprehensif.

a. Pengaruh Faktor Kepuasan terhadap Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Melalui wawancara kepada tujuh informan pilihan, diperoleh data yang kemudian dianalisis oleh peneliti. Data hasil wawancara dari beberapa informan mengatakan, bahwasanya faktor kepuasan mempengaruhi loyalitas jamaah pada

Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Jamaah yang mengikuti program kegiatan memiliki tujuan dan kebutuhannya tersendiri. Dalam keberlangsungan program kegiatan, jamaah melakukan tiga aktivitas sekaligus, yaitu *dzikir, tadabbur, dan tafakkur*.

Data kualitatif tersebut didukung dengan data kuantitatif yang diperoleh dari sebar kuesioner kepada 55 responden. Peneliti mengolah data tersebut menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Berdasarkan tabel Korelasi didapat bahwa nilai p value dari variabel kepuasan adalah 0,01. Apabila nilai p value $< 0,05$, maka variabel tersebut dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan. Sehingga faktor kepuasan dapat mempengaruhi loyalitas jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengisian kuesioner dapat diambil kesimpulan, bahwasanya faktor kepuasan mempengaruhi loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Dengan demikian data kuantitatif ini mendukung data kualitatif, karena tidak ditemukan perbedaan antara data kualitatif dan kuantitatif.

b. Pengaruh Faktor Ikatan Emosional terhadap Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Menurut beberapa informan, keberlangsungan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton dilakukan melalui pendekatan rohani. Pendekatan rohani dilakukan oleh jamaah melalui aktivitas pelantunan wirid dan sholawat. Jamaah cenderung merasakan keterikatan hati melalui wirid dan sholawat. Selain itu,

Komunitas Maiyah Damar Kedhaton merupakan forum diskusi ilmu.

Dalam pelaksanaannya, jamaah diberikan ruang yang bebas untuk berekspresi dan berpendapat. Kebebasan tersebut memunculkan gairah positif dalam benak jamaah. Selain itu, adanya suasana humor dalam pelaksanaan program kegiatan dapat membuat jamaah betah untuk bertahan. Dengan demikian, bahwasanya kebebasan berekspresi, suasana humor, dan kesadaran kolektif mampu memunculkan perasaan positif, gairah kolektif, dan koneksi di antara jamaah.

Data kualitatif tersebut didukung dengan keberadaan data kuantitatif yang diperoleh dari sebaran kuesioner kepada 55 responden. Untuk mengelola data kuantitatif, peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Berdasarkan tabel Korelasi diketahui bahwa nilai p value dari variabel ikatan emosional adalah 0,00. Dari perolehan tersebut, didapat nilai p value $< 0,05$, maka dapat dimaknai variabel tersebut berpengaruh secara signifikan. Sehingga faktor ikatan emosional dapat mempengaruhi loyalitas jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengisian kuesioner dapat diambil kesimpulan, bahwasanya faktor ikatan emosional mempengaruhi loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Dengan demikian data kuantitatif tersebut mendukung data kualitatif, karena tidak ditemukan perbedaan antara data kualitatif dan kuantitatif.

c. Pengaruh Pengalaman terhadap Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Beberapa informan menyatakan bahwa mayoritas jamaah mendapat kesan positif setelah terlibat dalam keberlangsungan program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Dalam pelaksanaannya, jamaah diberikan ruang yang bebas untuk berekspresi dan berpendapat. Sehingga forum diskusi dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton dapat disebut sebagai forum yang egaliter. Selain itu, jamaah mendapatkan kedekatan, keakraban, dan kemesraan hubungan dengan jamaah yang lainnya.

Pengalaman keterlibatan jamaah dalam keberlangsungan program kegiatan memberikan dampak positif, baik bagi individu jamaah maupun non jamaah terutama masyarakat di lingkungan terdekat. Beberapa di antaranya meliputi pembentukan Lumbung *Al-Mutahabbina Fillah* (LAM-F) dan *Bakulan Day*. Selain itu, Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik juga aktif dalam memproduksi pengetahuan melalui media sosialnya. Hal demikian dilakukan agar informasi tentang program kegiatan dapat diakses, khususnya oleh jamaah dan umumnya untuk masyarakat luas.

Data kualitatif tersebut didukung dengan adanya data kuantitatif yang diperoleh dari sebar kuesioner kepada 55 responden. Untuk mengolah data kuantitatif, peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Berdasarkan tabel Korelasi diketahui bahwa nilai p value dari variabel pengalaman adalah 0,00. Dari pernyataan

tersebut, diperoleh bahwasanya nilai p value $< 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel pengalaman berpengaruh secara signifikan. Sehingga dapat diketahui, bahwasanya faktor pengalaman dapat mempengaruhi loyalitas jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengisian kuesioner dapat diambil kesimpulan, bahwa faktor pengalaman mempengaruhi loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Dengan demikian data kuantitatif tersebut bisa mendukung data kualitatif, karena tidak ditemukan perbedaan antara data kualitatif dan kuantitatif.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan penelitian melalui sebar kuesioner dan wawancara kepada beberapa informan, diperoleh kesimpulan sebagaimana berikut:

1. Terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas jamaah, yaitu faktor kepuasan, faktor ikatan emosional, dan faktor pengalaman
2. Perspektif Jamaah terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

Bentuk program kegiatan pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik merupakan kegiatan yang bergerak untuk mengasah kesadaran spiritual, emosional, dan intelektual. Program kegiatan yang diberikan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik kepada jamaah berbentuk forum diskusi ilmu. Forum diskusi tersebut bersifat egaliter. Dalam keberlangsungan program kegiatan, Penggiat, jamaah, beserta non jamaah menekankan kebersamaan. Kebersamaan yang dibangun atas dasar konsep segitiga cinta Maiyah. Konsep cinta segitiga Maiyah merupakan prinsip dasar yang diajarkan oleh Cak Nun. Konsep segitiga cinta merupakan persambungan cinta antara Allah, Nabi Muhammad, dan Hamba.

Selain karena kebersamaan yang kuat, faktor kepuasan juga turut andil memberikan pengaruh terhadap loyalitas jamaah. Jamaah memperoleh tiga hal dalam keterlibatannya pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Tiga hal tersebut meliputi kemesraan, kebahagiaan, dan kebersamaan. Ketiga hal tersebut diperoleh secara kolektif. Kemudian

pada faktor ikatan emosional dalam Komunitas Maiyah Damar Kedhaton terbentuk karena adanya kedekatan, keterikatan, dan keakraban di antara jamaah. Salah satu hal yang menumbuhkan ikatan emosional diperoleh dari pembacaan wirid dan sholawat. Kedua faktor tersebut dikuatkan lagi dengan adanya faktor pengalaman.

Pengalaman yang diperoleh jamaah dipengaruhi oleh seberapa lama turut terlibat dalam program kegiatan. Pada satuan kurun waktu tertentu, jamaah dapat memperoleh beberapa hal. Pertama adalah suasana hati dan emosi positif yang diperoleh dari aktivitas pembacaan wirid dan sholawat. Kedua adalah pengetahuan sekaligus ilmu-ilmu baru yang diperoleh melalui program kegiatan Majelis Ilmu *Telukuran*, *Sinau Tematik*, dan *WSnRT* (Wirid Sholawat dan Rembuk Tema). Ketiga adalah pencarian, pemanfaatan, dan pengembangan SDM jamaah pada bidangnya yang bisa diaktualisasikan dalam *Sinau Tematik*. Selain itu, pengembangan SDM jamaah juga diwujudkan dalam program yang dapat memberi maslahat bagi masyarakat terdekat, meliputi pembentukan Lumbung *Al-Mutahabbina Fillah* dan *Bakulan Day*.

3. Pengaruh Kepuasan, Ikatan Emosional, dan Pengalaman terhadap Loyalitas Jamaah Pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik secara parsial.
 - a. Faktor kepuasan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik dengan nilai p value adalah $0,001 < 0,05$. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan, bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat dibuktikan terdapat

pengaruh antara variabel kepuasan (X1) terhadap loyalitas (Y) jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

- b. Faktor Ikatan Emosional memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik dengan nilai *p value* adalah $0,000 < 0,05$. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan, bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Pernyataan tersebut membuktikan adanya pengaruh antara variabel ikatan emosional (X2) terhadap loyalitas (Y) jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.
- c. Faktor pengalaman memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik dengan nilai *p value* adalah $0,000 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan, bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel pengalaman (X3) terhadap loyalitas (Y) jamaah pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik.

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti perlu menyampaikan saran dan rekomendasi kepada:

1. Penggiat Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik

Menurut peneliti, Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik merupakan suatu perkumpulan yang potensial. Beberapa potensi yang bisa digali dan perlu dikembangkan antara lain pada bidang spiritual, emosional, dan spiritual. Peneliti menemukan pengembangan potensi jamaah pada

bidang spiritual dalam aktivitas pembacaan wirid dan sholawat. Dalam bidang emosional, peneliti menemukan kedekatan, keterikatan, kebahagiaan, dan kemesraan di antara jamaah. Kemudian ditemukan pula pengembangan pada bidang intelektual dalam program kegiatan Majelis Ilmu *Telulikuran*, *Sinau Tematik*, dan *Rembuk Tema*. Selain itu, sikap jamaah cukup aktif, kreatif, inovatif, dan kolektif untuk mendukung keberlangsungan program kegiatan pada Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik. Hal tersebut dapat diketahui, bahwasanya sejak periode awal berdirinya Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik pada bulan Desember 2016 sampai 2021 semakin berkembang. Perkembangan tersebut tentu bisa dijadikan sebagai alasan yang kuat untuk menumbuhkan sikap loyalitas jamaah.

Tabel deskriptif statistik menunjukkan hasil bahwa terdapat jamaah yang jarang memberikan sumbangsih berupa pemikiran saat diskusi ilmu sedang berlangsung dalam proporsi yang cukup besar, yakni sebesar 43,6 %. Alangkah lebih baik apabila penggiat dari Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik meninjau ulang untuk menemukan formula-formula baru dalam konteks manajemen forum agar jamaah lebih aktif dan terbuka dalam berbagi pemikiran.

2. Penelitian Lanjutan

Bagi peneliti selanjutnya dapat mengambil obyek penelitian yang berbeda. Hal tersebut untuk mengetahui dan membuktikan apakah faktor-faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap loyalitas jamaah pada Komunitas Maiyah lainnya yang tersebar di berbagai kota di Indonesia. Selain itu, sebaiknya perlu untuk memperbanyak indikator dan

melakukan evaluasi kembali. Diharapkan pula untuk menambah populasi keseluruhan jamaah yang bisa bertambah seiring berjalannya waktu.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari adanya keterbatasan dalam proses penelitian ini. Keterbatasan tersebut meliputi waktu yang cukup lama dalam observasi lapangan, dan wawancara dengan informan. Beberapa rumah informan jaraknya cukup jauh dengan rumah peneliti. Kemudian, beberapa informan masih bekerja saat siang hari. Sehingga, peneliti melakukan wawancara saat malam hari. Selain itu, program kegiatan yang dilaksanakan oleh Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik adalah malam sampai dini hari. Kemudian, pelaksanaan program kegiatan Komunitas Maiyah Damar Kedhaton Gresik setiap bulannya digilir bergantian sesuai pembagian wilayah yang sudah disepakati. Hal tersebut menjadikan peneliti untuk meluangkan waktu dan tenaga agar dapat mengikuti program kegiatan.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Winda Sari dan Marlini, *Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Perpustakaan di SMK Taman Siswa Padang*, Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Vol. 1, No. 1, September 2012, Seri A, Hal. 40
- Wijaya Candra dan Rifa'i Muhammad, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hal. 14
- Nurcholiq Muhammad, *Actuating dalam Perspektif Al'Quran dan Hadits (Kajian Al-Quran dan Al-Hadits Tematik)*, EVALUASI, Vol. 1, No. 2, September 2017 – ISSN 2580-3387, h. 138
- Rika Veronika Rahmatul Awalia, *Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi, Kepercayaan, dan Kepuasan Emosional Terhadap Loyalitas Jamaah Pada Biro Perjalanan Umroh dan Haji Plus PT. Arminareka Perdana*, Artikel Ilmiah, Hal. 6
- <https://tafsirweb.com> diunduh pada 1 Desember 2020
- Nas'atul Akmaliyah , *Dampak Spiritual Emha Ainun Najib Dalam Jamaah Maiyah, dalam Skripsi*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2017) Hal. 50
- Dr. Asep Kurniawan, M.Ag, *Loyalitas Santri (Teamwork) Terhadap Kepemimpinan Kiai dalam Manajemen Pesantren*,

Nora Pitri Nainggolan, *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Great Seasons Tours and Travel di Kota Batam*, Jurnal Ilmu Manajemen UPB, Vol. 6, No. 1, 2018, h. 50

Diunduh dari laman website <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Puas> pada 1 Januari 2021

Trisno Musanto, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*, Jurnal Manajemen dan Kewieausahaan, Vol. 6, No. 2, September 2004, Hal. 124

Havidz Mabruri, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hasil Audit di Lingkungan Pemerintah Daerah, dalam Skripsi*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2010), Hal. 31

Furrahmi, Ratih dan Chan, Syafruddin, *Pengaruh Kepercayaan Merek, Keakraban Merek, dan Pengalaman Merek Terhadap Keterikatan Merek Pada Konsumen Sepeda Motor Yamaha di Banda Aceh*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen, Vol. 3, No. 2, Mei, Hal 24

Diani Zakiya Chayati dan Tri Yuniati, *Pengaruh Kinerja Produk dan Ikatan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Simpati*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 5, No. 11, November 2018, Hal. 3

Nora Pitri Nainggolan, *Pengaruh Kepuasan, kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Great Seasons Tour and Travel*, Jurnal Ilmu Manajemen UPB, Vol. 6, No. 1 thn 2018, 52

Angeline Stevanie dan Hatane Semuel, *Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Terhadap Salon Shinjuku*, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, No. 1, 2015

Nanang Andhiyan Mergining Mei, *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Konsumen Suplemen Impor dari USA di Kabupaten Bantul*, Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi, Vol. 1, No. 1, Agustus 2012, hal. 38

David Erdiansyah, Rois Arifin, dan Afi Rachmat Slamet, *Pengaruh Harga, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman TIKI Dinoyo*, Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang, Hal. 94

Medium.com diunduh pada 14 Januari 2021

Harun Al-Rasyid, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek*, Jurnal Ecodemica, Vol. 1, No. 2, September 2017, hal. 212

Panggih Rizki Dwi I. Dan Paulus Basuki Hadiprajitno, *Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas*

Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening, Diponegoro Journal of Accounting, Vol. 3, Np. 2, 2014, hal. 3

Baiq Nadia Nirwana, Sulhaini, dan Lalu Edy Herman M, *Pengaruh Acara Pariwisata Olahraga, Citra Destinasi Halal, dan Nilai yang Dirasakan terhadap Niat Berperilaku Wisatawan untuk Berkunjung Kembali, Merekomendasikan Kepada Orang Lain dan Positif WOM*, Jurnal Magister Universitas Mataram, Vol. 9, No. 4a, Desember 2020, hal. 84

Dr. Ir. Harinaldi, M. Eng. *Prinsip-Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*, Jakarta, Penerbit Erlangga, 2005, hal. 2

Faris Mujaddid. “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi *World Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket”, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2015, 21

Mashuri, *Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, Vol. 9, No. 1, Juni 2020, Hal. 56

Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak 2014) h. 2

Trisno Musanto, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan loyalitas Pelanggan; Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*, Jurnal

Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan, Vil. 6,
No. 2, 2 September 2004, hal. 125

Alvi Purwanti Alwie dan Deny Danar Rahayu, *Analisis Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Terhadap Layanan Hypermart Pekanbaru*, Jurnal Ekonomi, Vol. 17, No. 2, Agustus 2009, hal. 22

Irma Ayu Noeraini, *Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 5, No. 5, Mei 2016, hal. 5

Muhammad Bahrudin dan Siti Zuhro, *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, Vol. 3, No. 1, Juni 2015, hal. 9

Utin Nina Hermina, Syarifah Novieyana, Desvira Zain, *Pengaruh Mata Kuliah Kewirausahaan Terhadap Minat Mahasiswa Menjadi Wirausaha Pada Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Pontianak*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 7, No. 2, Juli 2011, hal. 139

Muhammad Zakiy dan Evrita Putri A, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2017, hal. 27

Sri Wahyuni, *Kepribadian Merek dan Ikatan Emosional Merek Terhadap Loyalitas Merek Tabungan Bank Umum Syariah*, Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol. 19, No. 2, Mei 2015, h. 338

Diani Zakiya Chayati dan Tri Yuniati, *Pengaruh Kinerja Produk dan Ikatan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Simpati*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, vol. 5, No.m 11, November 2016, Hal. 3

Lutvia Nurul, *Antecedent Experiential, Marketing, Ikatan Emosional, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan pada Toko Zam-Zam di Salatiga*, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, vol. X, No. 2, September 2011, H. 222

Badri Munir Sukoco dan Reza Aditya Hartawan, *Pengaruh Pengalaman dan Keterikatan Emosional pada Merk Terhadap Loyalitas Konsumen*, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan 1 thn 4, No. 3, Desember 2011, hal. 1

Lintang Lilla Maulidina, *Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Pengaruh Keterikatan Emosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rolag Kopi Kayoon Surabaya*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 8, No. 4, hal. 1363

Lintang Lilla Maulidina, *Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Pengaruh Keterikatan Emosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rolag Kopi Kayoon Surabaya*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 8, No. 4, hal. 1636

- Dessy Wulamsari dan Yessy Artanti, *Pengaruh Pemasaran Berdasarkan Pengalaman, Pemasaran Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 2, No. 4, Oktober 2014, hal. 1771
- Endang Sulistya Rini, *Menciptakan Pengalaman Konsumen dengan Experiential Marketing*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 2, No. 1, Januari 2009, hal. 16
- Endang Sulistya Rini, *Menciptakan Pengalaman Konsumen dengan Experiential Marketing*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 2, No. 1, Januari 2009, Hal. 17
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2011, hlm. 397
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga Universitas Press, 2001), 29
- Tarjo, S. S. Sos.,M. AB., M, *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*, Yogyakarta, CV Budi Utama, 2019, hal. 47.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2015), hal. 137
- Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif: konsep, prinsip dan operasionalnya*, (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2018), Hal. 109

Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si, dan Dra. Sri Hartati, M. Si,
Metodologi Penelitian Sosial, Surabaya, Media
Sahabat Cendikia, 2019, hal. 95

Ni'matuzzahroh, Susanti Prasetyaningrum, *Observasi:
Teori dan Aplikasi Dalam Psikologi*, (Malang:
Penerbit Universitas Muhammadiyah, 2018), hal.
4

Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip,
dan operasionalnya*, (Tulungagung: Akademia
Pustaka, 2018), Hal. 111

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung:
ALFABETA, 2010), hal. 89

Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, H. 63

Indra Liesander, Diah Dhamayanti, "*Pengaruh Digital
Marketing Terhadap Organizational
Performance Dengan Intellectual Capital Dan
Perceived Quality Sebagai Variabel Intervening
Pada Insustri Hotel Bintang Lima Di Jawa
Timur*", Program Studi Manajemen Pemasaran,
hal 3

Denny Triasmoko, Moch. Djudi Mukzam, Gunawan Eko
Nurtjahjono, "*Pengaruh Pelatihan Kerja
Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian Pada
Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang
Kota Kediri)*", Jurnal Administrasi Bisnis Vol.
12 No. 1, 2014, hal 5

Syafizal Helmi, *Analisis Data Untuk Riset Manajemen
dan Bisnis*, Medan, Medan USU Press, 2010, h. 8

Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, (Bandung:Alfabeta, 2010), hal 142

Suhar Janti, “*Analisis Validitas dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SITI Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategi Planning Pada Industri Garmen*”, Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST), (Yogyakarta, 2014),hal156

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya; Airlangga University Press, 2011), 152

AkhmadSupriyanto, dkk, “*Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada UMKM Kopiah Haji di Kabupaten Hulu Sungai Tengah)*”, Prosiding Seminar Nasional AIMI, Jambi, 2017, hal 27

Edy Sujana, dkk, “*Pengaruh Likuiditas Perdagangan Saham dan Kapitalisasi Pasar Terhadap Return Saham Perusahaan Yang Berbeda Pada Indeks LQ45 Di Bursa Efek Industri Periode Tahun 2009-2013 (Studi Empiris Pada Perusahaan LQ45 Di Bursa Efek Indonesia)*”, Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha, Vol. 2, No. 1, 2014

Nanang Andhayan Mergining Mei, *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Konsumen Suplemen Impor dari USA di Kabupaten Bantul*, Jurnal

Bisnis Manajemen dan Akuntansi, Vol. 1, No. 1,
Agustus 2012, hal. 38

Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta:
Penerbit Ombak 2014) h. 2

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Rev. Ed),
Jakarta, Rienika Cipta, 2010, Hal. 112

Nanang Martono, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi
Program SPSS*, Yogyakarta, Penerbit Gava
Media, 2010, 19

Trisno Musanto, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan
dan loyalitas Pelanggan; Studi Kasus pada CV.
Sarana Media Advertising Surabaya*, Jurnal
Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 6,
No. 2, 2 September 2004, hal. 125

Alvi Purwanti Alwie dan Deny Damar Rahayu, *Analisis
Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)
Terhadap Layanan Hypermart Pekanbaru*,
Jurnal Ekonomi, Vol. 17, No. 2, Agustus 2009,
hal. 22

Endang Sulistya Rini, *Menciptakan Pengalaman
Konsumen dengan Experiential Marketing*,
Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 2, No. 1, Januari
2009, hal. 16

<https://tafsirweb.com/2929-quran-surat-al-anfal-ayat-63.html> diunduh pada 1 Desember 2020

<https://tafsirweb.com/2130-quran-surat-al-anam-ayat-6.html> diakses pada 3 Desember 2021

<https://tafsirweb.com/5782-quran-surat-al-hajj-ayat-46.html> diakses pada tanggal 28 Desember 2020

<https://tafsirweb.com/6323-quran-surat-al-furqan-ayat-67.html> diakses pada 20 Juli 2021

<https://tafsirweb.com/10776-quran-surat-al-mujadilah-ayat-22.html> diakses pada 19 Agustus 2021

<http://damarkedhaton.com/2017/01/19/reportase-telulikiran-dk-edisi-1-ngumpulke-balung-rakaat-pertama/> diakses pada tanggal 5 Juni 2021

<https://www.caknun.com/2015/kesadaran-organisme-maiyah/>



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A