

## **Abstrak**

Fathiah Ismail. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Henna Fathiah di Kota Banjarmasin*. Skripsi Program Studi Syariah, Jurusan Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Pembimbing: (I) Dr. H. Zaki Mubarak, S.E, MS.i. (II) Rohana Faridah, S.E., MM.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian, Jasa Henna Fathiah**

Jasa Henna Fathiah merupakan jasa yang bergerak di bidang marketing untuk melayani dalam mengukir hiasan di tangan sebagai bentuk perhiasan khususnya bagi wanita. Untuk menilai kualitas layanan jasa henna tersebut diperlukan beberapa variabel dalam menganalisis yaitu nilai, harga, bukti fisik, keandalan dan ketanggapan. Untuk menelaah pelayanan jasa henna tersebut, maka penulis melakukan penelitian lapangan atau *field research*.

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan berupa Nilai, Harga, Bukti Fisik, Keandalan, dan Ketanggapan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian jasa henna Fathiah di kota Banjarmasin serta untuk mengetahui pandangan syariat islam terhadap keputusan pembelian jasa henna Fathiah di kota Banjarmasin.

Hasil dari penelitian merupakan analisis data yaitu secara parsial terdapat variabel nilai bukti fisik, keandalan dan ketanggapan tidak berpengaruh. Sedangkan variabel nilai berpengaruh terhadap keputusan pembelian Jasa Henna Fathiah di Kota Banjarmasin. Sedangkan secara simultan variabel nilai, harga, bukti fisik, keandalan dan ketanggapan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian Jasa Henna Fathiah di Kota Banjarmasin. Oleh karena itu, dalam pandangan syariat islam sudah tertuang dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267 yang membahas tentang cara memberikan hasil usaha baik berupa pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.