

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Budaya melukis tangan atau kaki dengan henna memang sudah menjadi tradisi perempuan India dan Arab. Namun, tren ini mulai berkembang ke berbagai negara, termasuk Indonesia. Sebagai suatu seni, henna belakangan kian terkenal di kalangan para perempuan, baik lajang maupun yang akan menikah. Henna juga menjadi ritual yang dilakukan sejumlah calon mempelai wanita untuk menghias dirinya menyambut hari pernikahan.

Memiliki nama latin *Lawsonia Inermis*, yaitu warga Arab yang pertama kali menyebutnya menjadi Henna atau Mehendi, yang berarti dedaunan yang dapat meninggalkan warna merah pada kulit. Seni ini telah berusia hampir 5000 tahun. Beberapa sejarawan mengatakan bahwa bangsa Mogul yang membawa mehendi ke India tetapi sejarawan lain mengatakan bahwa asal mula mehendi adalah India, sedang yang lain mengatakan bahwa asal mula mehendi adalah Timur Tengah atau Afrika Utara. (Anatasha, 2013, hal. 16)

Tumbuhan henna bisa mencapai ketinggian 4 sampai 6 kaki dan dapat ditemukan di Negara-Negara seperti Pakistan, India, Afganistan, Mesir,

Suriah, Yaman, Uganda, Maroko, Senegal, Tanzania, Kenya, Iran dan Palestina.

Henna tumbuh cukup baik di iklim panas. Tumbuhan tertua ini kebanyakan orang menggunakannya sebagai kosmetik. Sangat aman digunakan, dan jarang sekali menimbulkan masalah. Henna alami biasanya aman karena tidak mengandung pewarna sintesis kimia atau bahan tambahan yang berbahaya lainnya.

Henna bisa dipakai pada bagian tubuh dengan membuat pola dan desain yang indah. Henna juga dikenal khasiatnya untuk penyembuhan dan terapi. Sejak zaman dahulu, henna dipakai untuk menyehatkan rambut agar makin mengkilap, berfungsi sebagai kondisioner rambut dan baik untuk kulit kepala. (Yuliasuti, 2015, hal. 36)

Dalam syari'at Islam, memakai henna adalah perkara muamalah yang tentunya hukum asalnya mubah (boleh), bahkan terdapat anjuran dari Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi Wasallam* bagi para wanita untuk memakai henna, agar tidak serupa dengan laki-laki. Dari Aisyah *Radhiallahu 'anha*, beliau berkata yang artinya:

“Seorang wanita menjulurkan tangannya dari balik tabir. Di tangannya ada sebuah tulisan untuk Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam. Lalu ternyata Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam menahan tangan beliau dan berkata, “Saya tidak tahu, apakah ini tangan laki-laki ataukah tangan wanita?”. Sang wanita menjawab, “Ini tangan wanita”. Maka Nabi Shallallahu 'alaihi Wasallam bersabda: “Jika kamu seorang wanita, seharusnya engkau warnai jari-jarimu dengan henna” (HR. Abu Daud 4166, dihasankan Al Albani dalam Shahih Abi Daud).

Oleh karena itu, sebagian ulama bahkan mengatakan memakai henna hukumnya mustahab (sunnah). Syaikh Abdul Aziz bin Baz mengatakan: “tidak diragukan lagi bahwa mewarnai tangan wanita dengan henna itu hukumnya mustahab (sunnah). Terdapat anjurannya dalam beberapa hadits yang tidak lepas dari kelemahan. Namun perkara yang utama adalah mewarnai tangan wanita dengan henna sehingga mereka tidak serupa dengan lelaki. Ini yang lebih baik dan lebih utama. Karena terdapat dalam beberapa hadits (yang shahih) bahwa memakai henna adalah kebiasaan sudah umum diketahui oleh para wanita, dan sudah umum diketahui di zaman Nabi *Shallallahu'alaihi Wasallam*, dan zaman setelahnya. Maka memakai henna bagi wanita itu lebih baik dan lebih utama. (Imastore, 2018, hal. 91)

Penggunaan inai atau henna diperbolehkan untuk mewarnai kuku atau rambut. Sebab inai atau henna tidak menutupi kulit atau rambut, hanya meninggalkan bekas warna. Berbeda dengan cat kuku (kutex) atau cat rambut (semir rambut) buatan yang akan melapisi kuku dan rambut pemakainya. (Asmayani, 2017, hal. 67)

Henna menurut Syaikh Muhammad bin Shalih Al-Utsaimin Rahimahullah berkata: “Tidak apa-apa berhias dengan memakai inai (daun pacar/henna), terlebih lagi bila si wanita telah bersuami dimana ia berhias untuk suaminya. Adapun wanita yang masih gadis, maka hal ini diperbolehkan baginya, namun jangan menampakkannya kepada laki-laki

yang bukan mahramnya karena hal itu termasuk perhiasan. Banyak pertanyaan yang datang dari para wanita tentang memakai inai (pacar daun/henna) pada rambut, dua tangan atau dua kaki ketika sedang haid. Jawabannya adalah hal ini tidak apa-apa karena inai (pacar daun/henna) sebagaimana diketahui bila diletakkan pada bagian tubuh yang ingin dihias akan meninggalkan bekas warna dan warna ini tidaklah menghalangi tersampainya air ke kulit, tidak seperti anggapan keliru sebagian orang. Apabila si wanita yang memakai inai (pacar daun/henna) tersebut membasuhnya pada kali pertama saja akan hilang apa yang menempel dari inai (pacar daun/henna) tersebut dan yang tertinggal hanya warnanya saja, maka ini tidak apa-apa.” (*Majmu’ Fatawa Wa Rasail Fadhilatusy Syaikh Muhammad bin Shalih Al-Utsaimin*, 4/288). (Imastore, 2018, hal. 115)

Sebagaimana dijelaskan pada ulama di atas, henna adalah termasuk perhiasan wanita. Oleh karena itu tidak boleh ditampakkan kepada lelaki yang bukan mahram, berdasarkan firman Allah *Ta’ala*:

وَقُلْ لِلْمُؤْمِنَاتِ يَغْضُضْنَ مِنْ أَبْصَارِهِنَّ وَيَحْفَظْنَ فُرُوجَهُنَّ وَلَا يُبْدِينَ

زِينَتَهُنَّ إِلَّا مَا ظَهَرَ مِنْهَا

“Dan katakanlah kepada wanita-wanita mukminah: hendaknya mereka menundukkan pandangan mereka dan menjaga kemaluan mereka, dan hendaknya mereka **tidak menampakkan perhiasan mereka** kecuali yang biasa terlihat” (QS. An Nur: 31).

Sebagian orang menganggap henna hanya untuk Kaum Hawa, padahal Kaum Adam (laki-laki) boleh menggunakan henna dan dilukis sesuai dengan keinginan mereka, akan tetapi ada perbedaan dibagian desain/motif hennanya. Henna untuk laki-laki banyak menggunakan elemen garis, blok dan motif polynesian, yang secara visual tampak maskulin. Tubuh laki-laki yang berisi/berotot akan menghasilkan desain yang bagus.

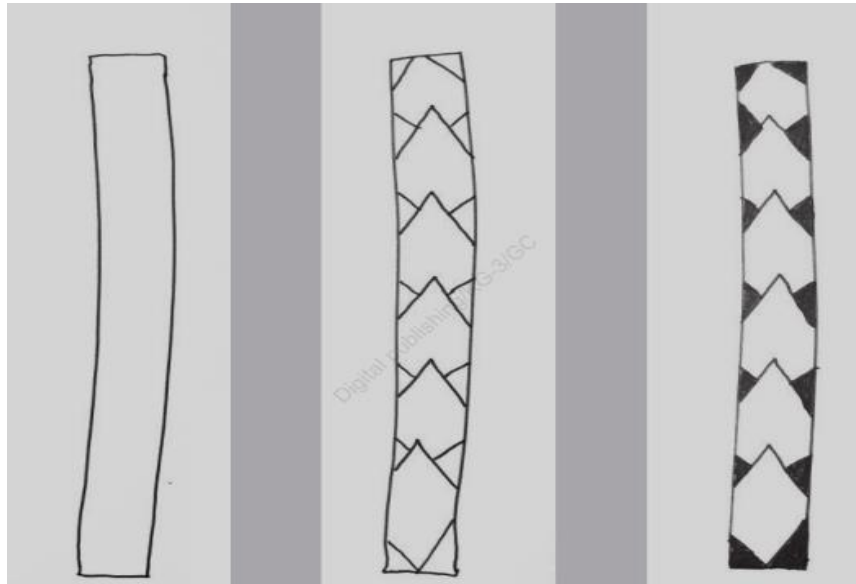
Henna untuk laki-laki ini merupakan alternatif bagi pria yang ini *body painting*, sehingga seolah-olah seperti ditato. Para laki-laki biasanya menggunakan henna ini untuk kebutuhan *photoshoot*, untuk liburan agar tampil berbeda dan penuh gaya, juga untuk menutupi bekas luka. (Akbar, 2019, hal. 47)

Dilihat dari segi desain hennanya, untuk kaum laki-laki lebih banyak menggunakan garis elemen dibandingkan kaum perempuan, sedangkan kaum perempuan lebih cenderung desain henna motif bunga-bunga.

Gambar 1. 1Contoh Desain Elemen Garis Untuk laki-laki

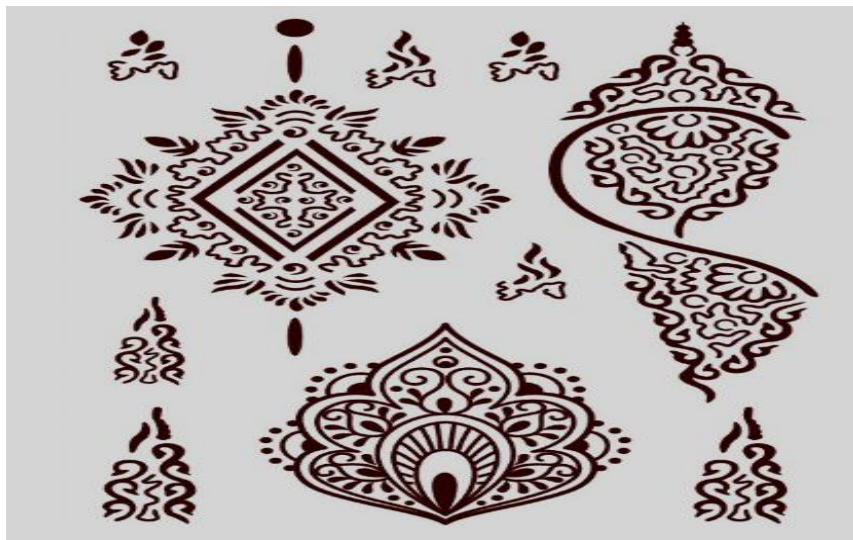


Gambar 1. 2 Contoh Desain Elemen Blok Untuk laki-laki



Sumber:(Akbar, 2019, hal. 49)

Gambar 1. 3 Contoh Desain Henna Untuk Perempuan



Sumber:(Purnama, 2017, hal. 84)

Dari gambar-gambar di atas, terlihat perbedaan desain henna antara laki-laki dan perempuan, bukan hanya itu, di Indonesia juga terdapat pelukis henna laki-laki dan perempuan, tetapi yang lebih banyak atau yang lebih dominan adalah pelukis henna perempuan, contoh pelukis henna perempuan adalah Rizky Fatimahtuzzahra atau biasa disebut Ima Habsyi atau Barbie Ima.

Ima Habsyi adalah seorang pelukis henna artis yang sedang *booming*. Di awal karirnya, Ima mendapat penghasilan Rp3.000.000 sampai Rp5.000.000 dalam sebulan. Saat duduk di bangku SMA, ia mengaku sudah bisa membeli sepeda motor, *handphone* terbaru dan menghidupi dirinya sendiri. Jika dulu dalam seminggu ia hanya menangani dua klien, kini jadwal Ima sudah padat hingga akhir Desember 2016. Otomatis, tarifnya pun naik. Untuk menggunakan jasanya, Ima mematok harga mulai dari Rp600.000 hingga Rp6.000.000. Semua itu tergantung desain, semakin rumit maka akan semakin mahal.

Selama hampir 10 tahun menggeluti profesi henna artis, sejumlah tokoh penting dan selebriti sudah pernah ia tangani. Terakhir, Ima menangani artis Nabila Syakieb di hari bahagianya. Saat itu nama Ima Habsyi langsung *booming*, karena ia memakaikan white henna atau henna dengan warna putih, untuk mempercantik kedua tangan Nabila. (Aquina, 2015, hal. 153)

Gambar 1. 4Salah Satu Hasil Henna oleh Ima Habsyi



Sumber:(Aquina, 2015, hal. 154)

Mehendi berbeda dengan tato pada umumnya, perbedaan ini terlihat dari jenis bahan yang digunakan dan cara pembuatannya juga perbedaan ini terlihat jelas dari waktu atau lama tato ini dapat bertahan di tubuh seseorang. Banyak orang meminati Mehendi ini, bahkan bagi umat muslim ada juga yang memakai seni Mehendi ini yang mana pada umumnya adalah umat muslim sangat rentan terhadap tato karena dianggap takut menghalangi ibadah mereka (sholat). Selain aman di gunakan untuk pemakaian tubuh (khususnya daerah tangan dan kaki), henna juga lebih gampang diukir atau dilukis, karena pembuatan hennanya yang terbuat dari tumbuh-tumbuhan yang bentuknya bubuk kemudian diracik dengan oli dan minyak kayu putih murni dan campuran bahan yang lainnya. Cara pengukiran di tangan atau di kaki para wanita-wanita bisa diambil dari pemandangan ataupun motif ukiran henna yang cantik.

Di Indonesia khususnya Banjarmasin, jasa henna pada zaman sekarang ini sudah ada, bahkan banyak orang yang menawarkan jasa hennanya kepada orang lain baik kepada kalangan anak-anak, remaja, yang belum menikah, pada saat ingin menikah, atau bahkan yang sudah menikah dan memiliki anak pun sangat meminati lukisan henna tersebut. Seiring perkembangan zaman konsumen henna makin luas, tidak terbatas pada suku dan adat tertentu. Hampir setiap pernikahan minimal tangan sang mempelai wanita terbalut ukiran lukisan henna. Bukan hanya itu, setiap ada acara ulang tahun, *farewell party*, wisuda, menghadiri acara perkawinan, *photoshoot*, Hari Raya Idul Fitri, Hari Raya Idul 'Adha dan acara lainnya, hampir di semua acara kaum hawa menggunakan jasa henna untuk terlihat cantik di setiap momen-momen tersebut.

Pada dasarnya, setiap orang memiliki kepuasannya masing-masing, ada yang suka dan ada juga yang tidak suka. Sebagian orang menyukai jasa hennanya, tapi sebagian orang juga tidak menyukai jasa henna ini. Oleh karena itu, masih ada yang kurang mengerti atau tidak mengerti, bahkan ada yang takut mengambil keputusan untuk menggunakan henna, apakah dengan jasa henna yang pernah diminta jasanya, atau bahkan dengan jasa henna yang baru (belum pernah memakai jasa henna tersebut).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengangkat judul tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Henna Fathiah Di Kota Banjarmasin”. Mengapa mengangkat judul tersebut? Salah satu hal yang menarik untuk diteliti dalam bidang marketing adalah bisnis

Henna di kota Banjarmasin. Meskipun penelitian pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian lebih sering diteliti, tetapi dalam konteks bisnis Henna di kota Banjarmasin jarang sekali atau bahkan sangat langka untuk dijadikan bahan penelitian. Maka dari itu, penulis sangat tertarik untuk meneliti kualitas layanan terhadap keputusan pembelian dalam bidang marketing mengenai bisnis Henna di kota Banjarmasin.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan penulis cari jawabannya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berupa Nilai, Harga, Bukti Fisik, Keandalan, dan Ketanggapanberpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian jasa henna Fathiah di kota Banjarmasin?
2. Apakah kualitas layanan berupa Nilai, Harga, Bukti Fisik, Keandalan, dan Ketanggapanberpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian jasa henna Fathiah di kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berupa Nilai, Harga, Bukti Fisik, Keandalan, dan Ketanggaan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian jasa henna Fathiah di kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berupa Nilai, Harga, Bukti Fisik, Keandalan, dan Ketanggaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian jasa henna Fathiah di kota Banjarmasin.

D. Signifikan Penelitian

Adapun hasil penelitian yang peneliti lakukan ini, diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
 - a. Bagi pihak Program Studi Ekonomi Syariah, penelitian ini nantinya dapat menambah perbendaharaan perpustakaan tentang pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian jasa henna Fathiah di kota Banjarmasin.
 - b. Penelitian ini dapat mengkonfirmasi teori, faktor dan fakta terhadap masalah yang telah diteliti mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian jasa henna Fathiah di kota Banjarmasin.

- c. Hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi pengembangan ilmu pemerintah, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa-mahasiswi.
- d. Sistem informasi penelitian ini berbasis web tidak perlu mengeluarkan banyak biaya untuk mencari informasi mengenai layanan seputar henna.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pelukin Henna atau konsumen untuk memberikan pemahaman mengenai layanan seputar henna
- b. Harapan penulis adalah bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan mengenai layanan seputar henna.
- c. Membantu perkembangan ilmu pengetahuan dalam kajian keilmuan mengenai layanan seputar henna.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami maksud penelitian ini, maka peneliti perlu memberikan pendekatan teoritis berupa definisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan, segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang

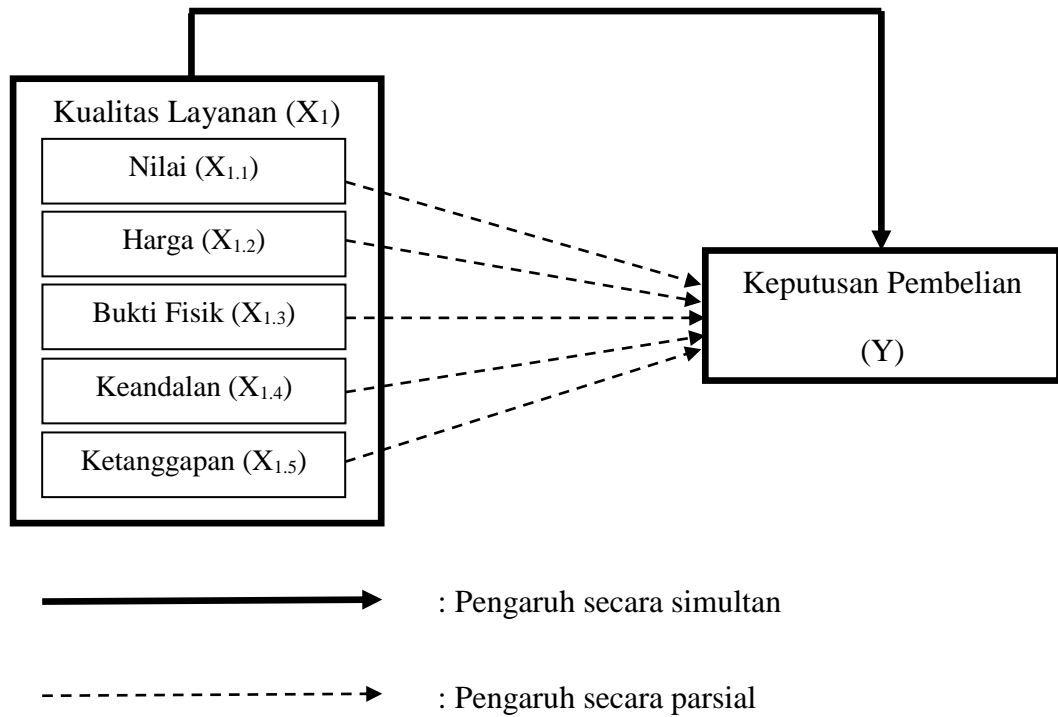
ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.(Tjiptono, 2001, hal. 315). Kualitas layanan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam pembelian-penggunaan suatu produk.

2. Keputusan Pembelian, menurut Kotler dan Armstrong mengemukakan bahwa keputusan pembelian adalah tahap proses keputusan dimana konsumen secara aktual melakukan pembelian produk. Sejalan dengan hal di atas, *Schiffaman* dan *Kanuk* dalam Usman Effendi mengatakan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu proses seleksi untuk memilih diantara dua atau lebih alternatif pilihan. (Effendi, 2016, hal. 97). Dalam penelitian ini keputusan pembelian ialah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian dimana konsumen (masyarakat kota Banjarmasin) benar-benar membeli dan dijadikan sebagai variabel dependen di dalam penelitian ini.
3. Kotler (1994) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

F. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran yang dapat disajikan adalah sebagai berikut:

Gambar 1. 5 Kerangka Pemikiran



Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian jasa henna
Fathiah di kota Banjarmasin

Sumber:

1. (Sudaryono, 2016, hal. 45)
2. (Sudaryono, 2016, hal. 45)
3. (Permatasari, 2017, hal. 18)
4. (Daulay, 2017, hal. 13)
5. (Tjiptono, 2012, hal. 175)

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan pada kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- H₁ : Nilai berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pemelian jasa henna.
- H₂ : Harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pemelian jasa henna.
- H₃ : Bukti Fisik berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pemelian jasa henna.
- H₄ : Keandalan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pemelian jasa henna.
- H₅ : Ketanggapan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pemelian jasa henna.
- H₆ : Kualitas Layanan Berupa Nilai, Harga, Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian jasa henna.

H. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu antara lain: Wafa Nasir Alwini (2015) Pemertahanan Tradisi Laylat al-Henna oleh Perempuan Keturunan Arab-Indonesia di Otista, Jakarta Timur. Variabel yang digunakan Pemertahanan tradisi *Laylat al-Henna*, perempuan keturunan

Arab-Indonesia. Jenis penelitian yang digunakan adalah Kualitatif, observasi. Metode analisis data yang digunakan adalah Studi kepustakaan. Hasil penelitian ini adalah yang *pertama*, *Laylat al-Henna* di Indonesia merupakan suatu tradisi yang unik. Sebuah tradisi dari negara Arab yang dirayakan di Indonesia dan orang-orang pribumi pun tidak banyak yang mengetahui tradisi ini sudah berlangsung puluhan tahun yang lalu di Indonesia. Yang *kedua*, tradisi ini masuk dan berpengaruh di Indonesia seiring dengan masuknya Islam ke Indonesia. Yang *ketiga*, tradisi *Laylat al-Henna* merupakan bagian dari runtutan pernikahan. Yang *keempat*, Para tamu undangan yang hadir pada upacara *Laylat al-Henna* kebanyakan adalah perempuan. Mereka merasa tanpa melakukan upacara *Laylat al-Henna* tidak afdhol. Persamaan dengan penelitian ini ialah penelitian ini mendeskripsikan bagaimana upacara henna dilestarikan. Perbedaannya terdapat pada metode yang digunakan yaitu menggunakan penelitian kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan kuantitatif.

Kusuma Wijayanto (2015) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank. Variabel yang digunakan Kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas nasabah. Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif, survey. Metode analisis data yang digunakan adalah Regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah yang *pertama*, Variabel bukti fisik dan ketanggapan masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan jaminan, keandalan, dan perhatian masing-masing tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Yang *kedua*, Variabel bukti fisik,

jaminan, ketanggapan, keandalan, perhatian, dan kepuasan masing-masing berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Yang *ketiga*, Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sehingga model yang digunakan sudah tepat. Yang *keempat*, Bagi pihak Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta, variabel bukti fisik dan ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan serta variabel bukti fisik, jaminan, ketanggapan, keandalan, perhatian, dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Persamaan dengan penelitian ini sama-sama menggunakan peneliiian kuantitatif dengan variabel kualitas layanan dan kepuasan. Perbedaannya ialah terdapat pada indikator kualitas layanan yaitu variabel bukti fisik, ketanggapan, keandalan, perhatian dan jaminan. Sedangkan penelitian ini menggunakan indikator nilai, harga, bukti fisik, ketanggapan dan keandalan.

Ni Wayan Ita Mahendrayani (2016) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan kepercayaan sebagai variabel intervening (studi pada pelanggan Lion Air di Bandara Juanda Surabaya). Variabel yang digunakan Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan sebagai variabel intervening. Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah Reabilitas, validitas. Hasil penelitian ini adalah yang *pertama*, Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Lion Air di

Bandara Juanda Surabaya. Yang *kedua*, Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepercayaan pelanggan Lion Air di Bandara Juanda Surabaya. Yang *ketiga*, Terdapat pengaruh yang signifikan dari kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Lion Air di Bandara Juanda Surabaya. Persamaannya ialah sama – sama menggunakan penelitian kuantitatif dan menggunakan variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Namun perbedaannya disini ialah penelitian Ni Wayan menggunakan pelanggan Lion Air sebagai subjek penelitian sedangkan penelitian ini menggunakan pelanggan henna di Kota Banjarmasin sebagai subjek penelitian.

Maulidar, Ade Irma (2017) jenis penelitian kualitatif, deskriptif dengan judul “Peran Celebgram Endorser dalam Proses Pengambilan Keputusan Membeli Pakaian Wanita di Instagram pada Mahasiswa Universitas Syiah Kuala”. Variabel penelitian Peran Celebgram Endorser, keputusan pembelian. Metode analisis data Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian Peran Celebgram Endorser berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan membeli, Celebgram Endorser berperandalam setiap urutan dalam proses pengambilan keputusan yang terjadi pada mahasiswi Unsyiah. peran yang dilakukan oleh Celebgram Endorser dalam mempromosikan produk diantaranya sebagai pemberi kesaksian, pemberi pengguna atau dorongan dan berperan sebagai aktor dalam iklan. Persamaan penelitian ini ialah Meneliti peran Celebgram dengan keputusan pembelian, dan perbedaan penelitian terletak pada obyek yang

digunakan dalam penelitian. Persamaan penelitian ini ialah sama – sama mendeskripsikan pada variabel keputusan pembelian. Namun perbedaannya ialah Maulidar menggunakan Celebgram Endorses sebagai subjek penelitian serta menggunakan metode kualitatif.

I. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini terdapat 5 bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang dapat diuraikan kembali. Sistematika penulisan dalam bab ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan, dalam bab ini dikemukakan tentang latar belakang masalah yang menguraikan alasan mengapa memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti yakni tentang pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian jasa henna Fathiah di kota Banjarmasin. Permasalahan yang digambarkan dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian, yang merupakan substansi dari hasil yang diinginkan. Dalam bab ini juga dirumuskan signifikansi penelitian yang merupakan kegunaan atau manfaat dari hasil penelitian. Definisi operasional, digunakan untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian yang bermakna umum dan luas, kajian pustaka untuk membedakan penelitian terdahulu dengan penulis teliti, sedangkan sistematika penulisan merupakan tatacara penulisan tugas akhir yang bersifat sistematis dan terstruktur secara keseluruhan.

2. Bab II berisi tentang landasan teori yang dalam bab ini berisi tentang topik pembahasan, bab ini menjelaskan dan menguraikan tentang landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu tentang kualitas layanan, keputusan pembelian dan pandangan Islam.
3. Bab III metodologi penelitian. Dalam bab ini menguraikan secara singkat mengenai objek penelitian dan metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini, seperti jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta analisis data.
4. Bab IV Penyajian dan analisis data dalam bab ini berisi tentang penyajian data dan analisis data tentang pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian jasa henna Fathiah di kota Banjarmasin yang penulis teliti.
5. Bab V adalah penutup bab ini yang berisi simpulan dan saran tentang pemahaman peneliti tentang masalah yang diteliti berupa kesimpulan secara keseluruhan sebagai jawaban atas tujuan rumusan masalah yang mengenai tentang permasalahan dan tujuan dari penelitian. Setelah itu penulis juga memberikan saran sebagai acuan untuk bahan evaluasi dan edukasi untuk yang terkait seperti pembaca beserta lembaga yang bersangkutan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini dengan dilengkapi daftar pustaka sebagai bahan rujukan.