

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Ilmu ekonomi adalah ilmu yang mempelajari tentang perilaku manusia dalam upaya memenuhi kebutuhannya yang berhubungan pula antara keinginan setiap manusia dengan berbagai faktor produksi seperti sumber daya alam (SDA) dan sumber daya manusia (SDM). Dalam ekonomi, jenis produk yang ditawarkan ada dua, yakni produk berupa barang dan produk berupa jasa.

Bisnis dalam bidang jasa adalah salah satu bisnis yang cukup banyak diminati oleh masyarakat. Banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk memilih bisnis dalam bidang jasa. Diantaranya adalah prospek yang cukup bagus dan menguntungkan jika mendirikan perusahaan perseorangan, terlebih bila seseorang memiliki keterampilan pada suatu bidang.

Selanjutnya orang yang menjalankan bisnis wirausaha disebut dengan wirausahawan (*entrepreneur*), wirausahawan merupakan orang yang menjalankan usahanya sendiri dan berani mengambil segala risiko dalam jalannya usaha yang akan dihadapi. Seorang pengusaha harus memenuhi kebutuhan hidup berdasarkan kemampuan dengan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya dan orang lain.

Berwirausaha juga harus kreatif, inovatif, mempunyai semangat yang tinggi, dan pastinya juga harus peka terhadap permasalahan yang ada disekitarnya. Karena berwirausaha diawali dengan menganalisis lingkungan sekitar guna mendapatkan ide yang dapat dijadikan ladang bisnis, kemudian memikirkan hal baru atau berinovasi dari usaha yang telah ada di pasar, dan akhirnya dapat melakukan hal baru untuk menciptakan pembaruan di pasar serta memenuhi kebutuhan konsumen.

Dalam menjalankan usahanya seorang *entrepreneur* perlu memegang teguh etika dan moral bisnis. Etika adalah suatu komitmen untuk melakukan apa yang benar dan menghindari apa yang tidak benar. Etika bisnis adalah suatu kode etik yang mengarahkan *entrepreneur* untuk bertindak sesuai dengan nilai – nilai moral dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Prinsip etika yang diperlukan dalam berperilaku etis jketika berbisnis adalah kejujuran, integritas, menepati janji , setia, adil, peduli dengan orang lain, hormat pada orang lain, menaati hukum/aturan da bertanggung jawab, mengejar keunggulan, serta dapat dipertanggungjawabkan (Wijatno, 2012).

Usaha dibidang jasa adalah usaha yang paling sederhana, apabila dibandingkan dengan usaha manufaktur (produksi), pertanian, dan lainnya. Salah satu kekuatan usaha bidang jasa adalah tidak perlu modal yang besar namun menjanjikan keuntungan yang cukup menggiurkan. Yang terpenting adalah adanya kemauan untuk memulai, selalu belajar, bekerja keras dan setelah itu perlunya menjaga kesetiaan pelanggan.

Dalam mengelola bisnis ini, manajemen jasa sangat diperlukan karena kepuasan pelanggan digunakan sebagai acuan guna meningkatkan mutu layanan dan daya jual. Keterampilan penyedia jasa bisa jadi sangat diperlukan atau menjadi biasa saja. Pada bidang jasa yang mengharuskan memiliki keterampilan tinggi dalam proses operasinya, konsumen cenderung selektif dan berhati – hati dalam memilih penyedia jasa. Hal inilah yang menyebabkan penyedia jasa profesional dapat “mengikat” para pelanggannya.

Apabila suatu jasa tidak membutuhkan keterampilan yang tinggi maka seringkali loyalitas pelanggan rendah karena penawaran sangat banyak dan perbedaan penyedia jasanya tidak terlihat adanya perbedaan yang signifikan. Sehingga keterampilan penyedia jasa dapat diklasifikasikan menjadi dua. Pertama *professional services* seperti dosen, dokter, konsultan, fotografer *professional*, *make up artist professional*. Kedua, *non-professional services* seperti pembantu rumah tangga atau pengangkut sampah.

Kemampuan dalam membaca situasi pasar pun harus dimiliki. Karena bisnis dibidang jasa *output*-nya tidak berwujud, pebisnis harus memiliki strategi dalam memasarkan produknya. Jadi persaingan dalam usaha di bidang jasa ini harus mempunyai keunggulan seperti pelayanan yang baik bahkan lebih baik dari kompetitor.

Hakekatnya wanita pasti selalu ingin tampil cantik, modis dan *stylish* dalam segala acara, terlebih pada saat sekarang ini. Tidak hanya saat akan menikah saja seseorang membutuhkan merias diri, namun saat ini berbagai acara pun dibutuhkan penampilan yang berbeda dari biasanya. Sayangnya keinginan tersebut tidak diikuti dengan kemampuan diri untuk bersolek, atau dikarenakan beberapa faktor lain. Hal ini dapat dibaca oleh orang – orang yang sadar dan memiliki potensi diri akan adanya ladang rezeki dalam bidang bisnis kecantikan ini. Semakin terbuka lebar peluang bisnis bagi sebagian orang untuk menjadi “penata rias” atau dengan istilah lainnya *Make up Artist (MUA)*. Terlebih jika berwirausaha yang memang sesuai dengan passion, tentunya menjadi nilai tambah karena menjalankan bisnis yang disenangi pasti menjadi lebih mudah. Hal ini lah yang menjadi latar belakang Iinaas Salwa untuk mendirikan usaha dalam bidang jasa kecantikan yang kemudian bernama *Brushed by Inas Make Up Artist*.

Sebagai seorang *MUA* pastinya harus memiliki keahlian dalam bidangnya. Dan pastinya membutuhkan segala sesuatu yang berkaitan sebagai penunjang. Memerlukan modal yang cukup besar untuk memulainya bisnis ini dari nol. Mulai dari biaya untuk sekolah *make up* yang bisa mencapai ratusan juta, biaya untuk kursus *private make up*, membeli produk dan alat penunjang *make up* hingga *workshop make up* dengan berbagai narasumber baik dari dalam maupun luar negeri untuk *upgrade skill* agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen sehingga kualitas terjaga. Tak lupa peralatan *make up*-nya seperti kuas, spons, koper *make up (beauty case)*, *ring light* dan sebagainya.

Sering dijumpai, seorang *MUA* menguasai teknik *make up* dengan cara otodidak. Dalam upayanya terus belajar, dia akan menemukan caranya tersendiri untuk memoles wajah orang.

Hasilnya tak kalah bagus dengan orang yang mengikuti sekolah *make up*. Ada pula orang yang terjun di dunia *MUA* ini bermula dengan biasa mendandani wajahnya sendiri. Namun yang seperti ini tentunya harus tetap belajar memperbanyak portofolio agar paham betul tipe - tipe kulit orang, masalah pada wajah yang harus dihadapi mengingat orang pasti memiliki *treatment* tersendiri, tidak bisa disamakan.

Lalu dari teknik *make up* yang dimiliki pasti produk *make up* pun akan menunjang hasil *makeup*. Hasil *make up* bukan hanya yang hasilnya bagus pada saat selesai *makeup*. Namun ada beberapa faktor lain yang biasanya diperhatikan oleh para *MUA* seperti ketahanan produk yang digunakan, maksudnya produk yang tidak mudah luntur setelah beberapa jam aplikasi, dan lain – lain. Seorang *MUA* harus mengenal produk, baik lokal maupun produk luar negeri.

Mangsa pasar dalam bisnis kecantikan ini umumnya adalah para wanita. Mereka membutuhkan jasa *makeup* sebagai penyempurna penampilannya. Tidak jarang, laki – laki juga membutuhkan jasa tukang rias dalam kegiatan tertentu walau tidak seperti umumnya dandanannya seorang wanita. Biasanya laki – laki seperti model disuatu sesi pemotretan untuk iklan produk, saat sesi foto pra-nikah, dan resepsi pernikahan.

Berdasarkan seringnya mengasah keahlian *makeup*-nya seorang *MUA* biasanya tau mana saja produk yang bagus dan kurang bagus. Produk yang digunakan pun pastinya bisa dari dalam negeri ataupun dari luar negeri. Dengan beragamnya harga produk *makeup* pun akan mempengaruhi harga yang dipatok oleh seorang *MUA*. Maka dari itu, seorang *MUA* harus terus mengasah kemampuannya agar memenuhi kebutuhan konsumen.

Dengan menjamurnya penyedia jasa dalam bidang kecantikan yang dibarengi dengan pesatnya perkembangan teknologi, penyedia jasa khususnya penyedia jasa dalam bidang kecantikan sudah dimudahkan dalam memasarkan produknya, dalam fitur aplikasi online seperti *Instagram*, *GOJEK*, *Hello Beauty*, penyedia jasa *make up* dapat mengupload portofolio hasil *makeup*-nya sebagai pertimbangan para calon konsumen dalam melihat profesionalitas

seorang MUA. Berikut adalah daftar pesaing *Brushed by Inas* melalui platform *Instagram* dan *Hello Beauty*.

Tabel 1.1

Daftar Pesaing Serta Perbandingan Harga

Nama Make Up Artist	Harga Paket Basic Makeup (plus Hairdo/Hijabdo)	Produk Makeup yang Digunakan
<i>Brushed By Inas</i>	Rp 325.000	<i>Drugstore + Highend</i>
<i>Rizkyw Makeup</i>	Rp 210.000	<i>Lokal Drugstore</i>
<i>Akira Makeup</i>	Rp 250.000	<i>Lokal Drugstore</i>
<i>Roro Musthofa</i>	Rp 310.000	<i>Lokal Drugstore + Highend</i>
<i>Rida BeautyMakeup</i>	Rp 200.000	<i>Lokal Drugstore</i>

Sumber : *Brushed By Inas, Rizkyw Makeup, Akira Makeup, Roro Musthofa, Rida Beauty Makeup, Januari, 2020.*

Tabel 1.1 menunjukkan perbandingan harga antara *Brushed by Inas, Rizkyw Makeup, Akira Makeup, Roro Musthofa, Rida Beauty Make Up* pada jenis paket *basic makeup*. dan produk *makeup* yang digunakan ada 3 jenis, yaitu lokal, *drugstore*, dan *high end*. Yang dimaksud produk lokal yaitu produk buatan Indonesia yang sangat mudah ditemukan. Contoh produk lokal adalah brand *Wardah, Inez, Viva*. Sedangkan maksud dari produk *drugstore* yaitu produk yang dengan mudah bisa didapatkan di toko - toko seperti *Century, Guardian, Supermarket*. Contohnya seperti produk *L'oreal, Maybelline, Revlon*. Dan dimaksud yang produk *High End* adalah produk yang harganya minimal Rp 400.000,- ke atas, seperti *Make Up For Ever, Shu Uemura, Benefit, Channel, Charlottle Tillbury*.

*Brushed by Inas Makeup Artist* adalah salah satu merek bisnis yang bergerak pada bidang jasa yang berdiri sejak tahun 2017. *Brushed by Inas Makeup Artist* menawarkan produk berupa jasa *make up*. *Brushed by Inas Makeup Artist* menawarkan beragam jenis produk layanan seperti kebanyakan *makeup artist*. *Brushed by Inas Makeup Artist* memasarkan produknya yang di berbagai platform seperti *Instagram dan Hello Beauty*. *Brushed by Inas Makeup Artist* memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan kompetitornya, yakni *makeup* tanpa mencukur alis. *Makeup* tanpa cukur alis ini berdasarkan syariat agama islam yang

melarang wanita untuk mencukur alis, namun dengan kemampuan pemilik *Brushed by Inas Make Up Artist* punya, dapat menegaskan alis agar tetap terlihat seperti alis yang cukur. Pemilik *Brushed by Inas Makeup*, Inaas Salwaa, telah mendapat sertifikat *Professional Make Up Artist* dari berbagai *Make Up Artist* seperti Suhaib Daud, *MUA* dari Malaysia pencetus Teknik *Make Up Gum ; Meilleur Ami* oleh Sundus Aisyah.

Selain itu, pemiliknya selalu selalu mengikuti trend *make up* dengan mengikuti *workshop make up* dengan narasumber *MUA* terkenal lain seperti Anpa Suha, Dean, Olis Herawati, dan Benu Sorumba perias keluarga presiden Indonesia untuk *upgrade* ilmu dalam upaya memberikan pelayanan yang tidak dimiliki pesaing. Selain itu *Brushed by Inas Makeup Artist* menggunakan produk dasar penunjang *makeup* yang diracik sendiri, tentunya hal ini salah satu faktor yang membedakan *Brushed By Inas* dengan *MUA* lain. *Brushed by Inas Make Up Artist* juga memiliki studio *make up professional*. Produk yang ditawarkan *Brushed by Inas Make Up Artist* juga cukup bervariasi memenuhi kebutuhan pasar dalam ber-*make up*.

Berikut adalah layanan pada *Brushed by Inas Make Up Artist* :

Tabel 1.2  
Jenis Produk dan Harga  
*Brushed by Inas Make Up Artist* pada tahun 2018 - 2019

Jenis Layanan ( <i>plus Hairdo/Hijabdo</i> )	Harga
<i>Basic Make Up (Graduation, Party, Engagement, Bridesmaid)</i>	Rp 325.000
<i>Make Up Photoshoot</i>	Rp 350.000
<i>Prewedding Make Up (with touch up)</i>	Rp 550.000
<i>Prewedding Make Up</i>	Rp 500.000
<i>Wedding Bride</i>	Rp 1.000.000
<i>Wedding Groom</i>	Rp 500.000
<i>Make Up Mom of The Bride</i>	Rp 600.000
<i>Transport</i>	Rp 60.000

Sumber : *Brushed by Inas. Desember, 2019*

Tabel 1.3  
Pendapatan *Brushed by Inas Make Up Artist* Tahun 2018 – 2019

Tahun	Banyaknya Konsumen (Jenis <i>Make Up</i> Global)	Total	Jumlah Pendapatan
-------	---	-------	----------------------

	<i>Basic</i>	<i>Prewedding</i>	<i>Wedding</i>		
2018 Januari - Juni	14	-	-	14	Rp 4.550.000
2018 Juli - Desember	27	2	<i>1 groom</i> <i>1 mom of bride</i>	29	Rp 14.125.000
2019 Januari - Juni	-	-	-	-	-
2019 Juli - Desember	37	-	-	37	Rp 12.025.000

Sumber : *Brushed by Inas*. Desember, 2019

Gambar 1.1 Grafik Pendapatan *Brushed by Inas Make Up Artist*



Sumber : *Brushed by Inas*. Desember, 2019.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pada dua tahun berdirinya *Brushed by Inas Make Up Artist* mengalami peningkatan serta penurunan yang sangat signifikan. Mulai dari pembukaan *Brushed by Inas Make Up Artist* pada bulan Januari sampai Juni 2018, jumlah konsumennya mengalami kenaikan, sampai pada semester akhir tahun 2018 yakni bulan Juli sampai Desember, konsumen *Brushed by Inas Make Up Artist* makin diminati oleh banyak orang dan menyebabkan kenaikan pula pada pendapatan yang didapatannya. Namun penurunan pendapatan yang sangat signifikan terjadi pada Januari sampai Juni 2019, yang dikarenakan *Brushed by Inas Make Up Artist* melakukan penutupan sementara. Lalu saat *Brushed by Inas*

*Make Up Artist* sudah menerima pesanan lagi, pendapatan pada bulan Juli sampai Desember mengalami kenaikan yang sangat signifikan. Maka masalah ini menjadi acuan untuk menjadikan *Brushed by Inas Make Up Artist* sebagai sarana studi.

Dengan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Dalam Bidang Jasa Terhadap Keputusan Pembelian dengan melakukan studi pada *Brushed By Inas Make Up Artist*. Kualitas pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan dalam proses operasi, kualitas produk dalam hal ini adalah hasil pelayanan atau jasa, lalu harga jasa merupakan imbalan dari pelayanan yang didapatkan konsumen. Ketiga jenis faktor tersebut adalah faktor – faktor yang cukup berpengaruh pada operasi bisnis kecantikan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat diketahui bahwa harga jasa *makeup* pada *Brushed by Inas Make Up Artist* adalah harga yang paling tinggi jika dibandingkan dengan *Rizkyw Make Up*, *Akira Make Up*, *Roro Musthofa*, dan *Rida Beauty Make Up* pada jenis paket *basic make up* , pada tabel 1.3 dapat diketahui kenaikan dan penurunan pada banyaknya konsumen yang berpengaruh pada pendapatan *Brushed by Inas Make Up Artist* pula yang cukup signifikan. Dari beberapa hal tersebut, dapat diartikan bahwa terdapat faktor – faktor penyebab naik dan turunnya pendapatan di *Brushed by Inas Make Up Artist*.

Berdasarkan latar belakang maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa rias *Brushed by Inas Make up Artist*

2. Bagaimana kualitas produk jasa berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa rias *Brushed by Inas Make up Artist*
3. Bagaimana harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa rias *Brushed by Inas Make up Artist*
4. Bagaimana faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama – sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa rias *Brushed by Inas Make up Artist*

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa rias *Brushed by Inas Make up Artist*?
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk jasa terhadap keputusan pembelian jasa rias *Brushed by Inas Make up Artist*?
3. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian di jasa rias *Brushed by Inas Make up Artist*?
4. Untuk menganalisis bagaimana faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama – sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa rias *Brushed by Inas Make up Artist*?

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi *Brushed by Inas Make Up Artist* untuk lebih banyak menjangkau konsumen. Penelitian ini juga diharapkan

dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan dan bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Penulis**

Menambah wawasan bagi penulis mengenai penerapan ilmu ekonomi yang selama ini didapatkan dalam perkuliahan untuk dapat diimplementasikan dalam menjalankan bisnis. Selain itu penulis juga dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk serta harga dalam bisnis, khususnya bisnis dalam bidang jasa.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Secara praktis penelitian ini akan bermanfaat bagi *Brushed by Inas Make up Artist* sebagai upaya peningkatan kualitas dalam rangka meningkatkan eksistensinya dalam menjalankan bisnis.

##### **3. Bagi Pembaca**

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan pembaca dalam memahami kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pada bisnis, khususnya bisnis pada bidang jasa.

##### **4. Bagi Masyarakat**

Sebagai bahan referensi yang sangat penting bagi konsumen atau masyarakat dan pengguna produk untuk mengetahui produk mana yang baik guna melakukan keputusan pembelian.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang terdiri dari beberapa sub bab. Untuk memberikan gambaran dan arah yang jelas mengenai hal yang akan ditulis, berikut sistematika yang lengkap dalam penulisan skripsi ini :

### Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Pembahasan awal akan diuraikan terlebih dahulu latar belakang masalah yang berisi penjelasan pada permasalahan yang timbul sehingga menjadi alasan penelitian ini dilakukan. Pada rumusan masalah mencakup pertanyaan yang timbul ketika mengetahui latar belakang suatu permasalahan ditemukan serta diperlukan jawaban dari pertanyaan tersebut melalui penumpukan data. Tujuan dan kegunaan penelitian ini merupakan hal yang diharapkan dari adanya suatu rumusan hasil yang dicapai pada penelitian dengan mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah. Pada akhir pembahasan bab ini mengenai sistematika penulisan yang berisi uraian ringkas materi pada setiap bab dalam skripsi ini.

### Bab II : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini dijelaskan tentang konsep dan teori yang mendasari kualitas layanan, kualitas produk dan harga. Lalu mengenai penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

Landasan teori memaparkan tentang teori – teori yang relevan dengan variabel penelitian yang digunakan sebagai acuan atau pedoman dalam melakukan analisis permasalahan.

Penelitian terdahulu menjelaskan tentang para peneliti sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Adanya penelitian terdahulu sangat berperan penting sebagai dasar penyusunan penelitian ini karena berguna untuk mengetahui hasil yang didapat oleh peneliti terdahulu dan selanjutnya akan menjadi perbandingan hubungan antar variabel. Kerangka

pemikiran merupakan suatu skema atau konsep yang menjelaskan secara garis besar alur pemikiran antar variabel dalam penelitian ini berdasarkan rumusan permasalahan yang ada. Hipotesis adalah pernyataan yang berupa jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang masih perlu dilakukan analisis untuk dibuktikan kebenarannya.

### Bab III : Metode Penelitian

Menyajikan data penelitian, berupa jenis dan sumber data, populasi, metode pengumpulan data, cara pengolahan data, metode analisis, deskripsi data berkenaan dengan variabel yang diteliti secara objektif dalam arti tidak tercampur dengan opini penulis.

Variabel penelitian dan definisi operasi dalam penelitian ini yaitu menguraikan secara ringkas variabel-variabel yang digunakan serta mendefinisikan variabel secara operasional yang memungkinkan penelitian untuk melakukan pengukuran terhadap objek penelitian.

Populasi merupakan tahap dalam menentukan objek penelitian yang dimulai dengan penentuan populasi terlebih dahulu. Jenis dan sumber data adalah uraian kategori jenis data yang digunakan dalam penelitian ini serta bagaimana sumber data yang didapat untuk dianalisis. Metode pengumpulan dan metode analisis adalah suatu teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data serta bagaimana metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

### Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, pembahasan data yang diperoleh dalam penelitian sehingga didapat hasilnya, yang kemudian dilakukan pembahasan terhadap hasil yang didapat guna mendapatkan kesimpulan.

Deskripsi objek penelitian berisi uraian ringkas tentang objek yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis data dalam penelitian ini berisi penjelasan dari data-data yang didapat untuk dianalisis menggunakan metode analisis yang telah ditentukan dan dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS. Pembahasan penelitian ini berisi uraian penjelasan dari hasil analisis data penelitian yang sebelumnya sudah diolah.

## BAB V : Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan – kesimpulan yang didapat dari penelitian yang telah dilaksanakan dan berisi tentang saran – saran yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

## Daftar Pustaka

Pada daftar pustaka berisi tentang sumber – sumber atau rujukan baik berasal dari jurnal, buku – buku ataupun website yang berguna untuk membantu penulis dalam penelitian.

