

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Atmoko, B. D. Instagram Handbook. Jakarta: Media Kita. 2012
- Wifalin, Michelle. Efektivitas Instagram Common Ground, e-komunikasi. 2016.
- Diamond, Stephanie. "The Visual Marketing Revolution." *Jakarta: Serambi Ilmu Semesta* (2015).
- Effendi, Sofian, and Masri Singarimbun. "Metode Penelitian Survei. Edisi ketiga." *Jakarta. LP3ES* (2001).
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali.
- Kotler, Philip dan Keller. K. Lane. 2012. Pemasaran Marketing Edisi 1. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Lexy J. Moleong 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Lister, Martin, et al. *New media: A critical introduction*. Routledge, 2008.
- M. Nisrina. 2015. Bisnis Online, Manfaat Media Sosial Dalam Meraup Untung. Yogyakarta: Kobis.
- Philip Kotler, Gary Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2. (Damos Sihombing. Alih Bahasa). Jakarta: Penerbit Erlangga, 2001.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran . Jakarta: Erlangga, 1997.
- Suyanto, Bagong, and Sutinah. *Metode penelitian sosial*. Kencana, 2005.

JURNAL

- Barkah Indarto, Bernardus Andang, and Annas Marzuki Sulaiman. "PERANCANGAN MEDIA PROMOSI UNTUK MEMPERKENALKAN JASA CUCI SEPATU TITIK SHOE SPA SEMARANG"
- Desi Wulan, and Ash Ria Ningsih. "ANALISIS MAKNA MIMPI, DI DESA LANGKITIN KEC. RAMBAH SAMO KAB. ROKAN HULU." *JOURNAL OF LITERATURE ROKANIA* 1.1 (2022): 36-44
- Inda Lusiyana, LUS. STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN KITTY HIJAB DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM. Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2020.
- Jamilah, Pupu, Yessi Sri Utami, and Endrian Kurniadi. "EVALUASI AKHIR STRATEGI KOMUNIKASI STASIUN RADIO DALAM MENGHADAPI KONVERGENSI MEDIA (Studi Kasus Pada PT. Radio Tjandra Buana SuaraFM Cianjur)." *MEDIA BINA ILMIAH* 15.2 (2021): 4061-4066.
- Melani, Aisyah, Effiati Yuliana Hasibuan, and Agung Suharyanto. "Strategi Komunikasi Pemasaran@Lapo Mandailing Coffee Pada Media Sosial Instagram di Kecamatan Panyabungan." *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)* 1.1 (2019):13-19.

- Mistiani, Mistiani. Self-Compassion Shadow Teacher. Diss. UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021.
- Mubarak, Nurul. "Strategi Pemasaran Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Butik Calista." L-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics 3.1 (2017): 73-92.
- Pratama, Rozy Widhi Bayu, and Ahmad Roziq. "Implementasi Akuntansi Zakat Infaq dan Shadaqah Berdasarkan PSAK 109." E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi 4.1(2017): 35-39.
- Reusi, Atami Puspa. Ekspresi Vlogger Melalui Media Vlog Di Kota Bandung (Studi Deskriptif Kualitatif Ekspresi Vlogger Melalui Media Vlog Di Komunitas Youtube Creator Bandung). Diss. Universitas Komputer Indonesia, 2019.
- SAFI'L, Miftahur Ramadhan. "STRATEGI PENDAMPINGAN TERHADAP PENGENTASAN BUTA AKSARA (Studi Deskriptif Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Tahun Angkatan 2013 yang Melakukan Pendampingan di Kelurahan Antirogo, Kecamatan Sumpersari, Kabupaten Jember)".
- Sari, Venna Melinda. Strategi Komunikasi Pemasaran Wisata Sawah Pematang Johar Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan. Diss. 2020.
- Sagara, Shadam Ali, and Siti Aminah. "Efektivitas Pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI) terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas V SD Sekolah Alam Bogor." Edulnovasi: Journal of Basic Educational Studies 2.2 (2022): 165-181.
- Shahnaz, Nanda Bella Fidanty, and Wahyono Wahyono. "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Di Toko Online." Management Analysis Journal 5.4 (2016).
- Wibowo, Dimas Hendika, and Sunarti Zainul Arifin. "Analisis strategi pemasaran untuk meningkatkan daya saing UMKM (Studi pada Batik Diajeng Solo)." Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) 29.1 (2015).
- Widarianti, Ni Ketut Oni. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHIMASYARAKAT DESA CANDIKUNING MENJADI NASABAH PT. SUN LIFE FINANCIAL INDONESIA." Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha 9.1 (2017): 77-87.
- Wifalin, Michelle. Efektivitas Instagram Common Ground, e-komunikasi. 2016.

Website

<https://instiki.ac.id/2023/04/18/apa-itu-marketing-mix-mengenal-marketing-mix-7p/>

<https://perpustakaan.bsn.go.id/index.php?p=news&id=1673>

<https://binus.ac.id/bandung/2020/04/penelitian-kualitatif-manfaat-dan-alasan-penggunaan/>

<https://shoesandcare.com/>

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6011378/pengertian-strategi-pemasaran-tujuan-fungsi-elemen-dan-contohnya>



LAMPIRAN

Lampiran I: Ketersediaan Pembimbing



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520, Telp. (021) 7806700 (hunting),
Fax. 7802718-7802719 http://www.unas.ac.id, E-mail : info@unas.ac.id

Jakarta, 26 September 2022

Nomor : 101 /TK/IX/2022

Lamp : -

Hal : *Kesediaan Membimbing Proposal Skripsi*

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Dosen Prodi Ilmu Komunikasi

Di Jakarta

Dengan hormat,

Terkait dengan penyelenggaraan ujian proposal skripsi semester Ganjil 2022/2023, Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing proposal skripsi yang disusun oleh:

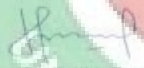
Nama : Fiqih Ramadhan Fauzi
NPM : 193516516211
Konsentrasi : Periklanan
Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Iklan TV Shopee Paylater Terhadap Minat Beli Di SMA Negeri 2 Depok (Studi Kasus Pelajar Berusia 17 Tahun Ke Atas)

Kami berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban kesediaan segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini, dan mengembalikannya kepada Prodi Ilmu Komunikasi melalui sekretariat Tata Usaha FISIP. Jika Bapak/Ibu bersedia, mohon dapat membimbing dan mengarahkan proposal skripsi mahasiswa agar layak untuk diuji.

Demikian atas kesediaan dan dukungannya kami ucapkan terima kasih.

~~Bersedia/ Tidak Bersedia*~~
Sebagai Pembimbing.

Program Studi Ilmu Komunikasi
Ketua.


Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si


Drs. Adi Prakosa, M.Si

* coret yang tidak perlu

Lampiran II: Surat Penugasan Pembimbing



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manilla No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunas49@gmail.com

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 223/D/X/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Fiqih Ramadhan Fauzi
Nomor Pokok : 193516516211
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi : Periklanan

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Selasa, 4 Maret 2023
Dekan,



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si
N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

UNIVERSITAS NASIONAL

Lampiran III: Permohonan Penelitian dan Informasi Data

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT
Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext 146, Fax. 7802718-7802719
Homepage: <http://www.unas.ac.id> Email: info@unas.ac.id

Nomor : 612 /WD/2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data
Jakarta, 27 Juni 2023

Kepada Yth
Staff Marketing Shoes and Care
Di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Fiqih Ramadhan Fauzi
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516211
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Periklanan
Alamat Rumah : Jl. Krakatau 2, No.295, Depok
HP : 085692748141

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **Strategi Komunikasi Pemasaran Laundry Sepatu Shoes and Care Dalam Menarik Minat Pelanggan Melalui Media Sosial Instagram**, dengan Dosen Pembimbing: Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.


Wakil Dekan
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

LAMPIRAN IV

DRAFT PERTANYAAN WAWANCARA

Pertanyaan wawancara untuk *key informan* (Staff Marketing dari *Shoes and Care*)

1. Bagaimana sejarah berdirinya *Shoes and Care*?
2. Media sosial apa yang digunakan oleh *Shoes and Care* dalam melakukan pemasaran?
3. Bagaimana strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh *Shoes and Care* melalui instagram?
4. Kenapa memilih strategi tersebut dan apakah efektif dalam membantu pemasaran *Shoes and Care* di Instagram?
5. Apakah ada kendala selama *Shoes and Care* melakukan strategi tersebut?
6. Bagaimana strategi yang dilakukan dalam menghadapi persaingan bisnis?
7. Apa yang menjadi daya tarik *Shoes and Care* sehingga membuat orang ingin mencuci sepatunya di *Shoes and Care*?
8. Faktor-Faktor apa saja yang dapat meningkatkan penjualan di instagram?

Marketing Mix

Product

1. Layanan cuci sepatu apa saja yang dijual melalui instagram?
2. Menu apa yang menjadi *best seller* setelah melihat pemasaran di instagram?
3. Apa kelebihan dari cuci sepatu di *Shoes and Care* yang dipasarkan melalui instagram?

Price

1. Bagaimana *Shoes and Care* menginformasikan harga layanan cuci sepatu yang dipasarkan melalui media instagram?

Place

1. Bagaimana cara *Shoes and Care* dalam menentukan lokasi usaha untuk

memulai bisnis?

2. Bagaimana *Shoes and Care* menginformasikan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan lokasi *Shoes and Care* melalui media instagram?

Promotion

1. Pada saat apa saja *Shoes and Care* melakukan promosi di instagram?
2. Media apa saja yang digunakan untuk melakukan pemasaran selain media sosial instagram?

People

1. Siapa saja target pemasaran *Shoes and Care*?
2. Bagaimana cara yang dilakukan oleh *Shoes and Care* untuk memilih dan menentukan karyawan di setiap toko?
3. Bagaimana cara yang dilakukan oleh *Shoes and Care* untuk meningkatkan semangat kerja karyawan?

Proces

1. Bagaimana alur pemesanan layanan cuci sepatu yang dipesan oleh konsumen setelah melihat layanan yang dipasarkan di instagram?
2. Bagaimana cara *Shoes and Care* dalam menanggapi konsumen yang melakukan komplain di instagram?

Physical Evidence

1. Apa saja bukti fisik yang dapat dilihat konsumen setelah melihat layanan yang dipasarkan di instagram?

Pertanyaan wawancara untuk informan pendukung (pelanggan dari *Shoes and Care* yang sekaligus nge-follow akun instagram dari *Shoes and Care*)

1. Kapan dan dari mana anda mengetahui *Shoes and Care*?
2. Apakah anda *followers* dari instagram *Shoes and Care*?
3. Mengapa anda mem-follow akun instagram dari *Shoes and Care*?
4. Bagaimana pendapat anda mengenai media sosial dari akun instagram *Shoes and Care*?
5. Menurut anda apakah sosial media instagram dari *Shoes and Care* dapat menarik

minat *costumer* untuk datang ke *Shoes and Care*?

6. Jika melihat dari media sosial instagram dari *Shoes and Care*, apa yang didapatkan oleh pengunjung ketika melihat instagram tersebut?
7. Apa saja kelebihan dan kekurangan dari media sosial instagram *Shoes and Care* menurut anda?
8. Seberapa sering anda melihat konten yang ada di akun instagram dari *Shoes and Care*?
9. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi *Shoes and Care* setelah melihat pemasaran yang dilakukan oleh *Shoes and Care* di media sosial instagram *Shoes and Care*?
10. Apakah produk yang anda beli saat berkunjung ke *Shoes and Care*?
11. Apa alasan anda membeli *menu* yang anda pilih tersebut?
12. Apakah anda juga merekomendasikan *menu* yang anda beli ke orang lain?
13. Apakah harga cuci sepatu di *Shoes and Care* terjangkau?
14. Menurut anda apakah *menu best seller* dari *Shoes and Care*?



LAMPIRAN V

TRANSKRIP WAWANCARA

Wawancara 1 (*key informan*)

Nama : Nurrofik

Jabatan : Staff Marketing

Tempat / Waktu : Minggu, 16 Juli 2023 / Jl. R.S Fatmawati Raya, No. 6A, Kebayoran Baru, Jakarta.

No	Penulis	Key Informan
1	Bagaimana sejarah berdirinya <i>Shoes and Care</i> ?	Mungkin disini saya akan menjelaskan sejarah singkatnya saja ya. <i>Shoes and Care</i> berdiri pada tahun 2013, lalu mulai menggunakan media sosial pada tahun 2014. Sampai saat ini <i>Shoes and Care</i> sudah memiliki 70 cabang, dan tetap aktif di media sosial.
2	Media sosial apa yang digunakan oleh <i>Shoes and Care</i> dalam melakukan pemasaran?	Untuk melakukan pemasaran kita menggunakan instagram, facebook, dan website <i>Shoes and Care</i> .
3	Bagaimana strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh <i>Shoes and Care</i> melalui instagram?	Kalau untuk menarik minat pelanggan pastinya kami mengadakan promo atau giveaway di instagram, agar <i>followers shoes and care</i> semakin berminat serta turut berpartisipasi, guna untuk menjaga komunikasi antara pihak <i>shoes and care</i> dan konsumen. Kami juga berusaha membuat konten yang menarik dan <i>up to date</i> agar konten yang kami sajikan dapat diterima dan disukai oleh customer. Kami juga memanfaatkan instagram ads agar konten kami dapat terjangkau lebih luas.
4	Kenapa memilih strategi tersebut dan apakah efektif dalam membantu pemasaran <i>Shoes and Care</i> ?	Karna untuk saat ini dari berbagai kalangan dan umur banyak yang bermain media sosial, apalagi instagram ya. Mengingat saat ini kita memasuki era digitalisasi dimana semua orang menggunakan media sosial. Jadi saya pikir strategi ini sangat

		efektif untuk menjangkau customer maupun calon customer dan juga untuk memperkenalkan jasa cuci sepatu <i>shoes and care</i> .
5	Apakah ada kendala selama melakukan strategi tersebut?	Dalam melakukan pemasaran kami pasti memiliki kendala, seperti target customer yang tidak sesuai perhitungan atau konten yang kurang menarik. Namun kami tetap konsisten untuk melakukan evaluasi agar tercapainya target customer maupun calon customer, dan juga menyajikan konten-konten yang semakin menarik sehingga dapat diterima dan disukai oleh customer maupun calon customer.
6	Bagaimana strategi yang dilakukan dalam menghadapi persaingan bisnis di instagram?	Nah untuk persaingan bisnis ya, di dalam bisnis itu tidak ada suatu kepastian, terkadang kita mendapatkan hasil yang memuaskan terkadang juga tidak, ditambah kompetitor yang semakin banyak di era saat ini. Namun kami tidak patah dan berkecil hati, karena dari kompetisi ini juga kami terus melakukan evaluasi dan berusaha semaksimal mungkin untuk menyajikan pelayanan jasa cuci sepatu yang semakin baik kedepannya.
7	Apa yang menjadi daya tarik <i>Shoes and Care</i> sehingga membuat orang ingin mencuci sepatunya di <i>Shoes and Care</i> ?	Kami meningkatkan value dalam menjalankan roda bisnis, seperti menggunakan bahan premium agar mendapatkan hasil yang maksimal, sehingga customer merasa puas dan senang terhadap jasa yang kami berikan.

8	Faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan penjualan di instagram?	Kami melakukan promo dan giveaway untuk partisipasi customer maupun calon customer serta kami tetap menjaga komunikasi yang baik dengan mereka.
9	Apa saja layanan cuci sepatu yang dijual melalui instagram?	Kalau untuk cuci sepatu itu kita ada <i>fast cleaning</i> , <i>deep cleaning</i> , cuci sepatu khusus sepatu kulit, dan cuci sepatu khusus sepatu wanita. Tapi di setiap menu itu masih terbagi lagi, tergantung kondisi sepatunya.
10	Menu apa yang menjadi <i>best seller</i> setelah melihat pemasaran di instagram?	Sejauh ini yang menjadi menu <i>best seller</i> kami <i>deep cleaning</i> , akan tetapi kami tetap menyesuaikan keadaan sepatu customer untuk memberikan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhannya.
11	Apa kelebihan dari cuci sepatu di <i>Shoes and Care</i> yang dipasarkan melalui instagram?	Kelebihan dari kami ya itu tadi, kami memiliki value dalam membersihkan sepatu dengan menggunakan alat dan bahan premium, serta kami juga menggunakan teknik profesional.
12	Bagaimana <i>Shoes and Care</i> menginformasikan harga layanan cuci sepatu yang dipasarkan melalui media instagram?	Untuk menginformasikan harga kami memposting di <i>feeds</i> instagram dan di instagram <i>story</i> , setelah itu kami masukkan di <i>highlight story</i> .
13	Bagaimana cara <i>Shoes and Care</i> dalam menentukan lokasi usaha untuk memulai bisnis?	Saat ini kita sudah memiliki 70 cabang di 20 kota, kami berusaha mencari tempat yang strategis dan mudah dijangkau. Kalau untuk yang ingin membuka <i>franchise</i> , biasanya kami melakukan survey terlebih dahulu ke tempatnya.

14	Bagaimana <i>Shoes and Care</i> menginformasikan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan lokasi <i>Shoes and Care</i> melalui media instagram?	Ini sama saja ya kaya cara menginformasikan harga, kami posting di <i>feeds</i> dan <i>story</i> , setelah itu kami masukkan di <i>highlight story</i> .
15	Media apa saja yang digunakan untuk melakukan promosi selain media sosial instagram?	Selain instagram, kami juga menggunakan facebook dan situs website resmi <i>shoes and care</i> .
16	Pada saat apa saja <i>Shoes and Care</i> melakukan promosi di instagram?	Kami melakukan promosi di instagram saat hari-hari besar, seperti, hari lebaran, tahun baru, hari anniversary, dan juga untuk saat ini kami sedang mengadakan diskon pelajar yang diadakan setiap hari jum'at.
17	Siapa saja target pemasaran <i>Shoes and Care</i> ?	Ya karena kita laundry sepatu berbasis media sosial, maka target pasar kita adalah orang-orang pecinta sepatu dan menggunakan media sosial
18	Bagaimana cara yang dilakukan oleh <i>Shoes and Care</i> untuk memilih dan menentukan karyawan di setiap toko?	Dalam merekrut karyawan kami mengadakan rekrutmen dari pihak HRD untuk menentukan kualifikasi pendidikan dan syarat administrasi yang ditentukan oleh pihak rekruter. Tapi untuk beberapa bidang kami mengajak orang-orang yang membutuhkan kerja untuk bekerja sama didalam <i>shoes and care</i> .
19	Bagaimana cara yang dilakukan oleh <i>Shoes and Care</i> untuk meningkatkan semangat kerja karyawan?	Untuk meningkatkan semangat karyawan, kami mengadakan bonus target yang dicapai oleh karyawan, seperti target customer dan bonus untuk karyawan yang disiplin serta memiliki kinerja yang baik.
20	Bagaimana alur pemesanan layanan cuci sepatu yang dipesan oleh konsumen	Customer menghubungi admin toko shoes and care, admin shoes and care merespon dan memeriksa sepatu yang ingin dicuci, admin menyarankan menu dan

	setelah melihat layanan yang dipasarkan di instagram?	menginformasikan estimasi pencucian sepatu. Customer menyetujui dan mengirimkan sepatu ke toko terkait, kemudian pihak toko melakukan pencucian sepatu, ketika sudah selesai sepatu bisa diambil langsung ke toko atau dikirim melalui jasa pengiriman.
21	Bagaimana cara <i>Shoes and Care</i> dalam menanggapi konsumen yang melakukan komplain di instagram?	Kami menanggapi komplain yang masuk dengan menghubungi customer agar mendapatkan informasi yang detail, lalu apabila komplain itu memang terdapat dari kesalahan dalam jasa kami, kami akan segera melakukan perbaikan terhadap komplain yang diberikan kepada kami.
22	Apa saja bukti fisik yang dapat dilihat oleh konsumen dari <i>Shoes and Care</i> ?	Bukti fisik yang dapat dilihat di instagram seperti logo, packaging, lokasi toko.



LAMPIRAN VI

TRANSKRIP WAWANCARA

Wawancara 2 (*informan*)

Nama : Fahmi Sa'ad Siregar

Profesi : Mahasiswa

Tempat / Waktu : Sabtu, 8 Juli 2023 / Jl. Raden Saleh, Depok.

No	Penulis	Key Informan
1	Kapan dan darimana anda mengetahui <i>Shoes and Care</i> ?	Sejak tahun 2019 mas, ketika saya melihat di instagram ads yang terpapar postingan dari instagram <i>Shoes and Care</i> .
2	Apakah anda <i>followers</i> dari instagram <i>Shoes and Care</i> ?	Iya mas, saya merupakan <i>followers</i> Instagram dari shoes and care sejak tahun 2019.
3	Kenapa anda mem- <i>follow</i> instagram <i>Shoes and Care</i> ?	Karena saya ingin mendapatkan info terkait promo dan diskon yang selalu diberikan oleh shoes and care kepada <i>followersnya</i> , mas.
4	Bagaimana pendapat anda mengenai media sosial dari akun instagram <i>Shoes and Care</i> ?	Sangat puas sekali kak, soalnya selalu ada <i>update-updatean</i> terbaru tentang promonya.
5	Menurut anda apakah akun instagram <i>Shoes and Care</i> dapat menarik minat pelanggan?	Kalau menurut saya sangat puas sekali mas, soalnya jika dilihat dari <i>copywriting</i> pada captionnya dan kontennya sangat menarik untuk mengambil minat customernya untuk datang sekaligus mengorder pemesanan cuci sepatunya.
6	Apa yang didapatkan oleh pengunjung jika melihat akun instagram <i>Shoes and Care</i> ?	Menu jasa cuci sepatu sekaligus promo dan diskon yang diberikan oleh pihak <i>Shoes and Care</i> dan tips untuk perawatan sepatunya mas.
7	Apa saja kelebihan dan kekurangan dari akun instagram <i>Shoes and Care</i> ?	Kalo untuk kelebihanannya sangat infoamtif banget sih kak untuk para <i>followersnya</i> untuk mengetahui informasi tentang shoes and care sekaligus tips perawatan sepatu. Kalo untuk kekurangannya sih mungkin tidak ada ya mas.
8	Seberapa sering anda melihat konten yang ada di akun instagram <i>Shoes and Care</i> ?	Kalo setiap lewat di beranda profile saya dan di <i>story</i> instagram.

9	Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi <i>Shoes and Care</i> setelah melihat pemasaran yang dilakukan oleh <i>Shoes and Care</i> di media sosial instagram?	Dengan adanya promo yang diberikan oleh pihak shoes and care yang ngebuat saya jadi tertarik untuk cuci sepatu di <i>Shoes and Care</i> .
10	Menu apa yang anda pilih ketika mencuci sepatu di <i>Shoes and Care</i> ?	Biasanya saya memilih menu <i>deep cleaning regular mild</i> .
11	Apa alasan anda memilih menu tersebut?	Karena saya memilih menu tersebut merupakan cuci sepatu secara keseluruhan dan itu sangat bagus sekali tidak ada kotor sedikit pun.
12	Apakah anda juga merekomendasikan menu yang anda pilih ke orang lain?	Biasanya saya merekomendasikan ke temen temen saya sama saudara saya sih mas.
13	Apakah harga cuci sepatu di <i>Shoes and Care</i> terjangkau?	Untuk harganya sih menurut saya masih <i>worth it</i> sekali dengan hasil yang memuaskan juga.
14	Menurut anda apakah menu <i>best seller</i> dari <i>Shoes and Care</i> ?	<i>Deep cleaning</i> .



LAMPIRAN VII

TRANSKRIP WAWANCARA

Wawancara 3 (*informan*)

Nama : Raihan Ghifari Maulana

Profesi : Karyawan

Tempat / Waktu : Minggu, 9 Juli 2023 / Jl. Gede Raya, Depok.

No	Penulis	Key Informan
----	---------	--------------

1	Kapan dan darimana anda mengetahui <i>Shoes and Care</i> ?	Waktu itu saya lagi scroll2 instagram terus muncul akun instagram <i>Shoes and Care</i> yang sedang menyediakan promo.
2	Apakah anda <i>followers</i> dari instagram <i>Shoes and Care</i> ?	Iyaa saya <i>memfollow</i> .
3	Kenapa anda <i>mem-follow</i> instagram <i>Shoes and Care</i> ?	Agar selalu mendapatkan informasi terkait promo2 yang disediakan.
4	Bagaimana pendapat anda mengenai media sosial dari akun instagram <i>Shoes and Care</i> ?	Kontennya sangat menarik dan informatif, karna akun instagram <i>Shoes and Care</i> juga memberikan konten tentang tips merawat sepatu.
5	Menurut anda apakah akun instagram <i>Shoes and Care</i> dapat menarik minat pelanggan?	Iyaa, karena promo yang diberikan sangat menarik orang2 untuk mencuci sepatu di <i>Shoes and Care</i> dan konten yang diberikan tidak melulu tentang jualan.
6	Apa yang didapatkan oleh pengunjung jika melihat akun instagram <i>Shoes and Care</i> ?	Menu layanan cuci sepatu, promo2 yang diberikan, dan informasi atau tips tentang merawat sepatu.
7	Apa saja kelebihan dan kekurangan dari akun instagram <i>Shoes and Care</i> ?	Kelebihannya sangat informatif, jadi <i>followers</i> dapat mengetahui tentang <i>Shoes and Care</i> , dan cara merawat sepatu dengan baik dan benar. Untuk kekurangannya mungkin feedsnya kurang rapih aja.
8	Seberapa sering anda melihat konten yang ada di akun instagram <i>Shoes and Care</i> ?	Setiap saya buka instagram kadang suka keluar konten dari <i>Shoes and Care</i> , dan ketika saya ingin mencuci sepatu di <i>Shoes and Care</i> saya pasti membuka instagramnya karna untuk mengetahui promo yang diberikan.
9	Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi <i>Shoes and Care</i> setelah melihat pemasaran yang dilakukan oleh	Promonya yang membuat saya tertarik untuk cuci sepatu di <i>Shoes and Care</i> .

	<i>Shoes and Care</i> di media sosial instagram?	
10	Menu apa yang anda pilih ketika mencuci sepatu di <i>Shoes and Care</i> ?	Biasanya saya memilih menu deep cleaning, dan promo cuci 4 pasang gratis 1 pasang.
11	Apa alasan anda memilih menu tersebut?	Karena deep cleaning mencuci sepatu secara menyeluruh, tidak hanya luarnya saja, tapi dalemnya juga dibersihkan.
12	Apakah anda juga merekomendasikan menu yang anda pilih ke orang lain?	Iyaa saya merekomendasikannya.
13	Apakah harga cuci sepatu di <i>Shoes and Care</i> terjangkau?	Untuk harga ga terlalu terjangkau, tapi harganya sesuai dengan hasil yang diberikan.
14	Menurut anda apakah menu <i>best seller</i> dari <i>Shoes and Care</i> ?	<i>Deep cleaning</i> .



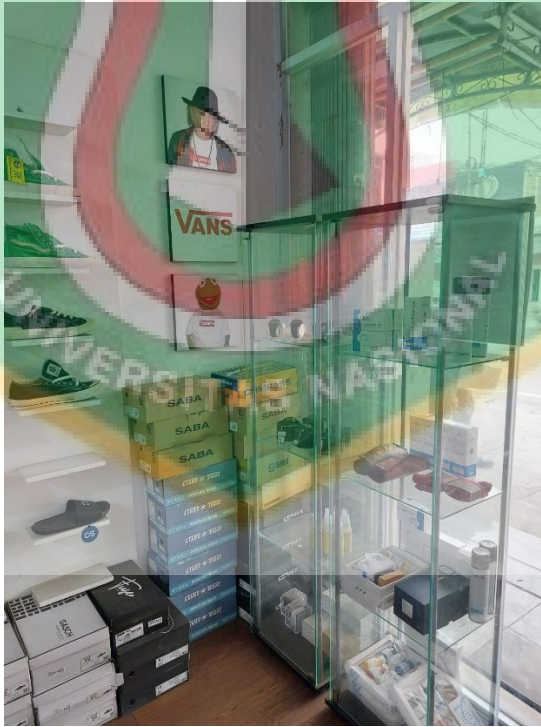
Lampiran: Wawancara *key informan*



Lampiran: Wawancara informan pendukung



Lampiran: Kunjungan ke *Store Shoes and Care* Depok





Lampiran: Izin Wawancara



tahap 1

ORIGINALITY REPORT

16%	16%	3%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.umy.ac.id Internet Source	1%
2	id.123dok.com Internet Source	1%
3	docplayer.info Internet Source	1%
4	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
5	etd.umy.ac.id Internet Source	1%
6	etheses.iainkediri.ac.id Internet Source	1%
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
8	shoesandcare.com Internet Source	<1%
9	instiki.ac.id Internet Source	<1%

Lampiran: Daftar Riwayat Hidup



Penulis lahir di Depok pada tanggal 27 November 2000, anak pertama dari dua bersaudara, terlahir dengan Nama Fiqih Ramadhan Fauzi. Nomor Handpone 085692748141 dengan kediaman berada di Jl. Krakatau 2 No.295 Depok, Jawa Barat. Penulis menempuh Pendidikan Dasar di SDI Bina Insani dengan jangka waktu enam tahun, lulus pada tahun 2012. Pendidikan Menengah Pertama ditempuh di SMPIT Al-Haraki, dengan jangka waktu tiga tahun, lulus pada tahun 2015. Pendidikan Menengah Atas ditempuh di SMK Telkom Bandung, dengan jangka waktu tiga tahun, lulus pada tahun 2018. Perguruan tinggi ditempuh di Universitas Nasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Komunikasi (Periklanan) sejak tahun 2019 hingga sekarang.