

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH JASA *GROOMING*
(Studi Pada Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri)**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :
IRFAUS SAADAH
21401158

**PROGRAM STUDI EKONOMISYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH JASA *GROOMING* (STUDI PADA KAKI
EMPAT *PET CARE* PURI ASRI KEDIRI)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
UIN Syekh Wasil Kediri
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Studi

Oleh:
IRFAUS SAADAH
21401158

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH JASA *GROOMING*
(Studi Pada Kaki Empat *Pet Care Puri Asri Kediri*)**

Ditulis Oleh
IRFAUS SAADAH
21401158

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP.197204122006042001

Pembimbing II



Erni Zulfa Arini, S.T, M.M.
NIP.199301022020122023

NOTA DINAS

Kediri, 10 Oktober 2025

Lampiran : 4 (empat) Berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UIN Syekh Wasil Kediri

Di Jalan Sunan Ampel No.07-Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusun skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Irfaus Saadah

Nim : 21401158

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Jasa *Grooming* (Studi Pada Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si
NIP. 197204122006042001

Pembimbing II



Erni Zulfa Arini, S.T, M.M
NIP. 199301022020122023

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 10 Oktober 2025

Lampiran : 4 (empat) Berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UIN Syekh Wasil Kediri

Di Jalan Sunan Ampel No.07-Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusun skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Irfaus Saadah

Nim : 21401158

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Jasa *Grooming* (Studi Pada Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri)

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si
NIP. 197204122006042001

Pembimbing II



Erni Zulfa Arini, S.T., M.M
NIP. 199301022020122023

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH JASA *GROOMING* (STUDI PADA KAKI
EMPAT *PET CARE* PURI ASRI KEDIRI)

IRFAUS SAADAH

21401158

Telah diujikan di Depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada 25 November 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Andriani, S.E, M.M
NIP. 197301132003122001

()

2. Penguji I

Dr. Hj. Zuraidah, M.Si
NIP. 197204122006042001

()

3. Penguji II

Erni Zulfa Arini, S.T, M.M
NIP. 199301022020122023

()

Kediri, 25 November 2025

Depan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri




Imam Annas Nushlihin, M. III
NIP. 197501011998031002

HALAMAN MOTTO

“Belajarliah dari masa lalu, hiduplah untuk hari ini, berharaplah untuk hari esok.
Yang terpenting adalah tidak berhenti bertanya”
(Albert Einstein)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irfaus Saadah

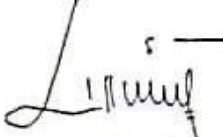
NIM : 21401158

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Jasa *Grooming* (Studi Pada Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri)” secara keseluruhan merupakan hasil sendiri dan bukan merupakan plagiasi kecuali bagian tambahan yang menjadi sumber rujukan peneliti. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas penelitian dengan bukti yang konkrit bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan tulisan, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Kediri, 10 Oktober 2025
Yang membuat pernyataan



Irfaus Saadah
NIM. 21401158

ABSTRAK

IRFAUS SAADAH. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Jasa *Grooming* (Studi Pada Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri), Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syekh Wasil Kediri. Pembimbing: (1) Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan (2) Erni Zulfa Arini, M.M

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Pembelian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan memilih jasa *grooming* di Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri. Latar belakang penelitian didasarkan pada meningkatnya persaingan industri jasa perawatan hewan peliharaan, sehingga diperlukan strategi pemasaran yang efektif melalui peningkatan kualitas pelayanan dan kegiatan promosi yang menarik. Kualitas pelayanan berperan penting dalam membangun kepercayaan konsumenn, sedangkan promosi berfungsi untuk memperkenalkan dan menarik minat konsumen terhadap layanan yang ditawarkan. Dengan demikian, penelitian ini berupaya menjelaskan sejauh mana kedua faktor tersebut dapat memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa *grooming* di Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan sampel penelitian berjumlah 349 responden yang merupakan konsumen yang pernah menggunakan jasa *grooming* di Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri, dan dipilih menggunakan Teknik *probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan memilih jasa *grooming* di Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri dikategorikan kuat dengan nilai korelasi sebesar 0,703. Analisis regresi menunjukkan hasil $Y = 16,051 + 0,590X_1 + 0,125X_2$ yang berarti jika variabel kualitas pelayanan naik satu satuan maka tingkat keputusan pembelian akan naik sebesar 0,590, dan jika variabel promosi naik satu satuan maka akan naik sebesar 0,125. Serta adanya pengaruh kualitas pelayanan dan promosi secara simultan sebesar 49,4% terhadap Keputusan memilih jasa *grooming* di Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri. Sedangkan untuk selebihnya 50,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Adapun, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Teristimewa dan yang paling istimewa untuk ibu saya, satu-satunya orang tua yang saya miliki hingga saat ini, yang setia mendampingi langkah saya dalam setiap lelah dan doa. Beliau selalu menjadi sumber kekuatan yang tak pernah padam. Terima kasih atas cinta, pengorbanan, dan keteguhan hati yang senantiasa menguatkan saya untuk terus maju. Skripsi ini adalah wujud kecil dari segala harapan dan perjuangan yang telah kita jalani bersama. Semoga karya ini menjadi kebanggaan kecil bagimu, sebagaimana engkau selalu menjadi kebanggaan terbesar dalam hidupku.
2. Ustadz-ustadzah, guru-guru dan dosen-dosen saya mulai dari Pendidikan pertama hingga sekolah tinggi. Terimakasih sebanyak-banyaknya atas ilmu yang sudah diberikan yang sangat bermanfaat dan bisa menjadi bekal hingga saya dewasa. Tanpa kalian, mungkin saya tidak akan bisa memahami arti setiap pelajaran yang ditempuh selama ini. Sungguh hanya Allah SWT yang bisa membalas semua kebaikan kalian.
3. Dosen pembimbing, Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Erni Zulfa Arini, M.M selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberi bimbingan dan arahan yang terbaik kepada penulis dalam menyusun skripsi.
4. Pemilik Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri Ibu drh. Silvia Candra yang telah memberikan izin dan membantu penulis melakukan penelitian dalam menyelesaikan skripsi.
5. Khususnya teruntuk semua teman-teman seperjuangan di SDI Ar-Robithoh, SMPN 2 Gurah, SMK Pawyatan Daha 2, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri. Terimakasih telah menjadi keluarga dan teman yang tak henti-hentinya memberikan support dan bantuan apapun itu. Semua sangat berarti bagi penulis dan akan menjadi kenangan yang selalu dirindukan.

6. Sahabatku, Zida Amaliya Suseno, sahabat sedari duduk di bangku Sekolah Dasar. Terimakasih atas seluruh afirmasi positif, dukungan penuh, dan doa yang selalu kau berikan. Di setiap momen lelah dan hampir menyerah dalam mengerjakan skripsi ini, kehadiranmu selalu menjadi pengingat bahwa saya tidak sendiri. Semoga persahabatan kita terus terjalin erat hingga kita meraih semua impian kita bersama-sama.
7. Terakhir, kepada diri saya sendiri, terimakasih sudah berusaha keras dan berjuang hingga sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari situasi dan kondisi yang tidak mengenakkan serta tekanan dari luar keadaan. Terimakasih sudah menepati janji kepada diri sendiri untuk bertanggung jawab, untuk mengakhiri apa yang sudah dimulai dan menyelesaikan apa yang menjadi kewajiban. Perjalanan menyelesaikan skripsi ini mengajarkan saya bahwa kekuatan sejati bukan tentang tidak pernah jatuh, melainkan tentang selalu bangkit setelah terjatuh.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Sehubungan dengan terselesaikannya penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Jasa *Grooming* (Studi Pada Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri)”. Maka penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Nuril Hidayati, S.Fil.I, M.Hum, selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Erni Zulfa Arini, M.M selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri terkhusus pada dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Orang tua, yang telah memberikan dukungan serta doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
7. Ibu drh. Silvia Candra selaku pemilik Kaki Empat *Pet Care* Puri Asri Kediri yang telah memberikan izin dan membantu selama proses penelitian
8. Teman-teman mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2021.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari apa yang diharapkan. Semoga skripsi ini dapat dipahami oleh siapapun yang membacanya dan dapat berguna bagi penulis maupun pembaca. Aamiin.

Kediri, 10 Oktober 2025

Irfaus Saadah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	viii
ABSTRAK	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Manfaat Penelitian	18
E. Penelitian Terdahulu	19
F. Definisi Operasional	22
BAB II LANDASAN TEORI	24
A. Landasan Teori	24
B. Hubungan Antar Variabel	30
C. Kerangka Teoritis.....	31
D. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Metode Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	55
A. Gambaran Umum.....	55
B. Deskripsi Responden	56
C. Deskripsi Data	56
D. Analisis Data.....	63
1. Analisis Deskriptif	63
2. Distribusi Frekuensi	65
E. Uji Asumsi Klasik.....	66
1. Uji Normalitas.....	66
2. Uji Multikolinieritas	68
3. Uji Heteroskedastisitas	69
4. Uji Autokorelasi	70
F. Analisis Korelasi.....	72
G. Uji Regresi Linier Berganda	73

H. Uji Hipotesis	74
1. Uji F	74
2. Uji t	76
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	78
BAB V PEMBAHASAN.....	80
A. Kualitas Pelayanan di Kaki Empat Pet Care Puri Asri Kediri	80
B. Promosi di Kaki Empat Pet Care Puri Asri Kediri	85
C. Keputusan Pembelian di Kaki Empat <i>Pet Care</i> Puri Asri Kediri	91
D. Pengenalan Kebutuhan	91
E. Pencarian Informasi	93
F. Evaluasi Alternatif	94
G. Keputusan Pembelian	95
H. Perilaku Pasca Pembelian	96
I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Kaki Empat <i>Pet Care</i> Puri Asri Kediri	98
J. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Kaki Empat <i>Pet Care</i> Puri Asri Kediri	99
K. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Kaki Empat Pet Care Puri Asri Kediri	100
BAB VI PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN	113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data <i>Pet Care</i> Kota Kediri	4
Tabel 1.2	Perbandingan <i>Pet Care</i> di Kecamatan Kota	7
Tabel 1.3	Pelanggan yang Berkunjung Di Kaki Empat <i>Pet Care</i> Puri Asri Perhari.....	12
Tabel 1.4	Alasan Memilih Jasa <i>Grooming</i> Di Kaki Empat <i>Pet Care</i> Puri Asri	14
Tabel 3.1	Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%.....	36
Tabel 3.2	Indikator Kualitas Pelayanan (X_1)	39
Tabel 3.3	Indikator Promosi (X_2).....	40
Tabel 3.4	Indikator Keputusan Pembelian (Y)	42
Tabel 4.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	57
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel Promosi (X_2).....	58
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	58
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) Sebelum Uji Coba.....	60
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) Setelah Uji Coba.....	60
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X_2) Sebelum Uji Coba	61
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X_2) Setelah Uji Coba	61
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	62
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	62
Tabel 4.10	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Promosi (X_2), dan Keputusan Pembelian (Y)	63
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X_1).....	65
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Promosi (X_2).....	65
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian (Y).....	66
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel 4.15	Hasil Uji Autokorelasi.....	71
Tabel 4.16	Hasil Korelasi Berganda (R)	72
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	73
Tabel 4.18	Hasil Uji F	75
Tabel 4.19	Hasil Uji t	77
Tabel 4.20	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	79
Tabel 5.1	Frekuensi Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	81
Tabel 5.2	Frekuensi Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)	82
Tabel 5.3	Frekuensi Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	83
Tabel 5.4	Frekuensi Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan) Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	85
Tabel 5.5	Frekuensi Indikator Pesan Promosi Variabel Promosi (X_2)	86
Tabel 5.6	Frekuensi Indikator Media Promosi Variabel Promosi (X_2)	88
Tabel 5.7	Frekuensi Indikator Waktu Promosi.....	89
Tabel 5.8	Frekuensi Indikator Frekuensi Promosi	90

Tabel 5.9	Frekuensi Indikator Pengenalan Kebutuhan.....	92
Tabel 5.10	Frekuensi Indikator Pencarian Informasi	93
Tabel 5.11	Frekuensi Indikator Evaluasi Alternatif	94
Tabel 5.12	Frekuensi Indikator Keputusan Pembelian.....	96
Tabel 5.13	Frekuensi Indikator Perilaku Pasca Pembelian	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kepemilikan Hewan Peliharaan di Indonesia Tahun 2022.....	2
Gambar 2.1	Kerangka Teoritis	32
Gambar 4.1	Hasil Uji Heterokedastisitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabulasi Data	113
2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	119
3. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	119
4. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	119
5. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba	120
6. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Sesudah Uji Coba	120
7. Uji Reliabilitas Variabel Promosi Sebelum Uji Coba	120
8. Uji Reliabilitas Variabel Promosi Sesudah Uji Coba	120
9. Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian Sebelum Uji Coba	120
10. Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian Sesudah Uji Coba	120
11. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Keputusan Pembelian di Kaki Empat Pet Care Puri Asri Kediri	121
12. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X_1)	121
13. Distribusi Frekuensi Promosi (X_2)	121
14. Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian (Y)	122
15. Hasil Uji Multikolinieritas	122
16. Hasil Uji Heteroskedastisitas	122
17. Hasil Uji Autokorelasi	122
18. Hasil Uji Korelasi Berganda	123
19. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	123
20. Hasil Uji F	123
21. Hasil Uji t	123
22. Hasil Uji Koefisien Determinasi	124
23. Frekuensi Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	124
24. Frekuensi Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)	124
25. Frekuensi Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	124
26. Frekuensi Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	125
27. Frekuensi Indikator Pesan Promosi	125
28. Frekuensi Indikator Media Promosi	125
29. Frekuensi Indikator Waktu Promosi	125
30. Frekuensi Indikator Frekuensi Promosi	125
31. Frekuensi Indikator Pengenalan Kebutuhan	126
32. Frekuensi Indikator Pencarian Informasi	126
33. Frekuensi Indikator Evaluasi Alternatif	126
34. Frekuensi Indikator Keputusan Pembelian	126
35. Frekuensi Indikator Perilaku Pasca Pembelian	126
36. Kuisisioner Penelitian	127
37. Surat Permohonan Izin Penelitian	130
38. Lembar Konsultasi Skripsi	131
39. Dokumentasi	133