

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Berbasis Live Tiktok dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen” ini ditulis oleh Wulan Aprilia Miftaql Rizqi, NIM. 12405193313, Pembimbing Dr. Suminto, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Toko Mourish Shoplist Kenayan Tulungagung yang telah berkomitmen untuk strategi pelayanan berbasis live tiktok dengan tujuan untuk meningkatkan minat beli konsumen di Toko Mourish Shoplist. Menurut peneliti hal ini sangatlah menarik untuk diambil penelitian, dikarenakan Toko Mourish Shoplist mengikuti perkembangan zaman modern yang tentunya di media sosial yang trending untuk saat ini.

Fokus Penelitian adalah 1) bagaimana strategi *reliability* berbasis live tiktok dalam meningkatkan minat beli konsumen 2) bagaimana strategi *responsiveness* berbasis live tiktok dalam meningkatkan minat beli konsumen 3) bagaimana strategi *assurance* berbasis live tiktok dalam meningkatkan minat beli konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sedangkan sumber data yang diperoleh dari hasil pengamatan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Sedangkan teknik analisis yang digunakan melalui tahap pemilihan hal pokok dan hal penting di lapangan, sehingga pemaparan data bisa dipahami pada kasus yang saat itu di teliti. Terakhir dengan menyimpulkan memperoleh tujuan dari sebuah penelitian

Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa dari *Reliability* strategi pelayanan dimulai dengan memiliki kecermatan petugas dalam melayani konsumen, memiliki standar pelayanan yang jelas, memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. *Responsiveness* strategi pelayanan berbasis live tiktok dalam meningkatkan minat beli konsumen dimulai dengan merespon setiap konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan yang cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, merespon keluhan konsumen bentuk apapun. *Assurance* strategi pelayanan berbasis live tiktok dalam meningkatkan minat beli konsumen dilakukan melalui memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang dilakukan, memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, memberikan jaminan kepastian biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, Minat Beli.

ABSTRACT

The thesis entitled "Live Tiktok-Based Service Strategy in Increasing Consumer Purchase Interest" was written by Wulan Aprilia Miftaqul Rizqi, NIM. 12405193313, Supervisor Dr. Suminto, M.Pd.I.

The background of this research is the Mourish Shoplist Kenayan Tulungagung store which has committed to a live tiktok-based service strategy with the aim of increasing consumer buying interest at the Mourish Shoplist shop. According to the researchers, this is very interesting for research, because the Mourish Shoplist store follows modern developments, of course, on social media which is currently trending.

The focus of the research is 1) how does the live tiktok-based reliability strategy increase consumer buying interest 2) how does the live tiktok-based responsiveness strategy increase consumer buying interest 3) how does the live tiktok-based assurance strategy increase consumer buying interest.

This research uses qualitative research methods with descriptive research types. While the source of data obtained from observations through observation, interviews, and documentation. While the analysis technique used is through the selection stage of the main points and important things in the field, so that the data presentation can be understood in the cases that were studied at that time. Lastly by concluding obtaining the purpose of a study

The results of this study indicate that from Reliability the service strategy begins with having the accuracy of officers in serving consumers, having clear service standards, having the ability to use assistive devices in the service process, having expertise in using assistive devices in the service process. The responsiveness of the live tiktok-based service strategy in increasing consumer buying interest begins with responding to every consumer who wants to get service, performing services quickly, providing careful services, providing services at the right time, responding to any form of consumer complaints. Assurance of the live ticktok-based service strategy in increasing consumer buying interest is carried out through providing timely guarantees for services carried out, providing guarantees for legality in services, providing guarantees for certainty of costs incurred in services.

Keywords: Strategy, Service, Purchase Intention.