

## LAMPIRAN

### PEDOMAN WAWANCARA UNTUK *OWNER* CARAIDSHOP

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sudah berapa lama usaha ini berdiri?
2. Apa visi dan misi Caraidshop?
3. Berapa jumlah karyawan?
4. Produk apa sajakah yang dijual oleh pihak Caraidshop?

#### B. *Digital Marketing*

##### 1. Aksesibilitas

- a. Setelah menggunakan *digital marketing*, dalam setahun berapa rata-rata pendapatan yang dihasilkan dari usaha yang sedang dijalani?
- b. Bagaimana pemahaman serta pengetahuan pelaku usaha terhadap *digital marketing*?
- c. Strategi *digital marketing* seperti apa yang telah diterapkan dalam promosi usaha?
- d. Apa yang menjadi alasan utama pelaku usaha menggunakan *digital marketing* dalam usahanya?
- e. Bagaimana dampak dari penerapan strategi *digital marketing* yang telah diterapkan?
- f. Dalam menggunakan *digital marketing* kendala apa sajakah yang sering ditemui?
- g. Apakah pihak caraidshop sudah melakukan *digital marketing* berbayar?
- h. Apakah ada evaluasi yang dilakukan terhadap kegiatan pemasaran melalui *digital marketing*?
- i. Dalam penggunaan Instagram sebagai *digital marketing* apa pihak Caraidshop telah menerapkan kemudahan konsumen dalam menggali informasi?
- j. Dalam menerapkan *digital marketing* apakah pihak Caraidshop telah menerapkan kemudahan dalam berkomunikasi?
- k. Bentuk kemudahan apa sajakah yang ditawarkan oleh pihak Caraidshop

kepada konsumen?

## 2. Interaktivitas

- a. Apa yang melatarbelakangi Caraidshop dalam membuat akun Instagram?
- b. Bagaimana respons *followers* pada awal kemunculan akun Caraidshop di Instagram? apakah *followers*nya langsung naik?
- c. Jenis postingan apa yang sering digunakan oleh Caraidshop?
- d. Apakah pihak Caraidshop telah menggunakan jadwal postingan tersendiri agar lebih mendapat *view*?
- e. Alasan apa yang melatarbelakangi penjualan produk aplikasi harus menggunakan *digital marketing Instagram*?
- f. Apakah ada respons negatif dari konsumen kepada pihak Caraidshop di Instagram?

## 3. Informatif

- a. Apakah Instagram Caraidshop telah memuat berbagai informasi yang sangat dibutuhkan oleh calon konsumen?
- b. Apakah terkadang beberapa konsumen melakukan sesi tanya jawab melalui *chat* Instagram atau *chat* lainnya?
- c. Apakah pihak Caraidshop dalam melakukan kegiatan komunikasi telah memenuhi tingkat kepuasan konsumen?

## C. Optimalisasi Penggunaan Instagram

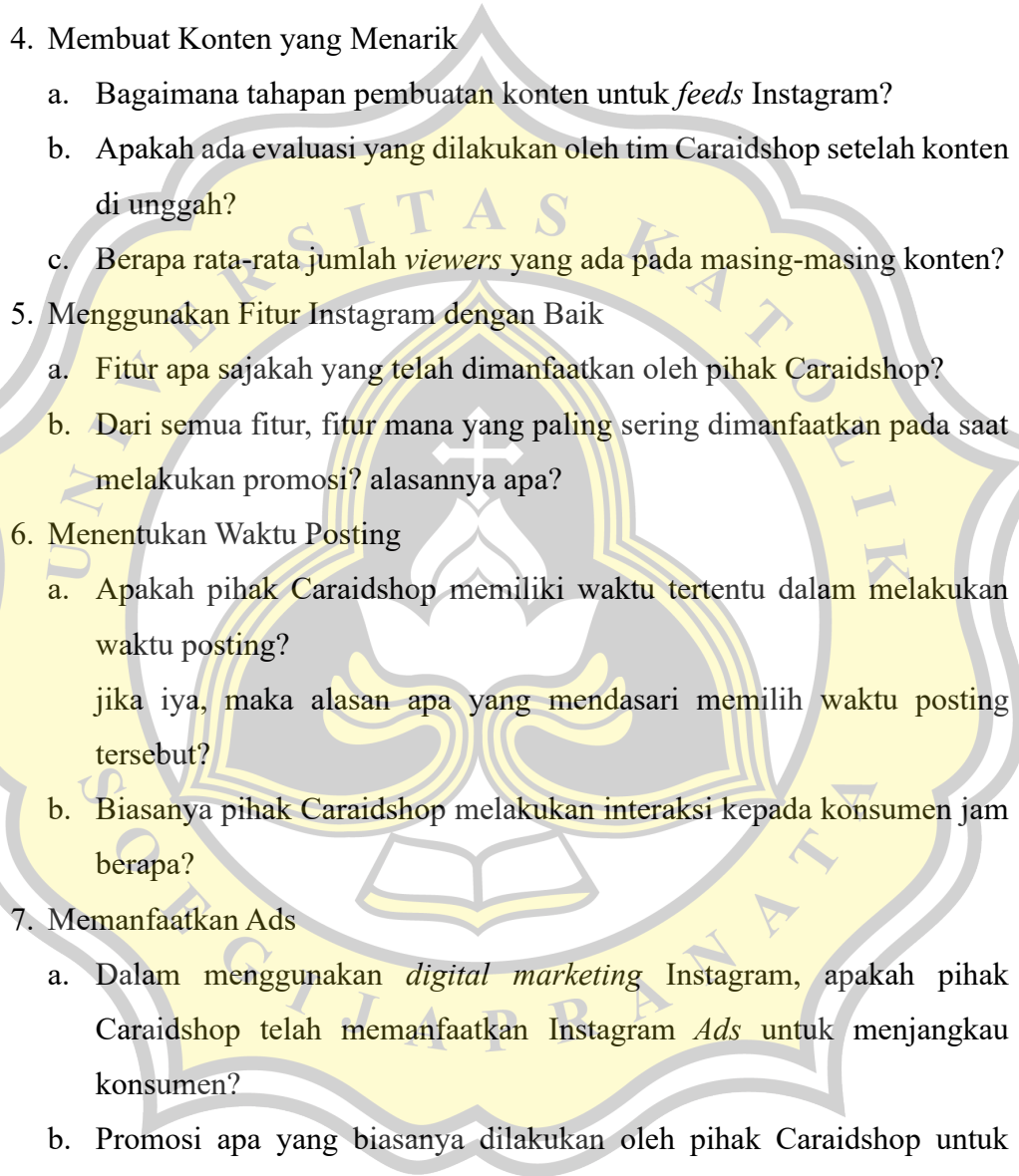
### 1. Melakukan Riset Pasar

- a. Siapa target pasar pada saat melakukan promosi di Instagram?
- b. Bagaimana cara Caraidshop menarik perhatian para *followers* terhadap promosi yang dilakukan di Instagram?

### 2. Penentuan Tujuan yang Jelas

- a. Aktivitas Instagram apa saja yang sering dilakukan dalam kegiatan promosi pada media Instagram?
- b. Bagaimana konsistensi Caraidshop dalam melakukan promosi?

### 3. Melakukan Analisis Kompetitor

- 
- a. Jika dilihat dipasaran usaha sejenis dengan Caraidshop telah banyak, strategi apa yang selalu digunakan pihak Caraidshop untuk menarik konsumen?
  4. Membuat Konten yang Menarik
    - a. Bagaimana tahapan pembuatan konten untuk *feeds* Instagram?
    - b. Apakah ada evaluasi yang dilakukan oleh tim Caraidshop setelah konten di unggah?
    - c. Berapa rata-rata jumlah *viewers* yang ada pada masing-masing konten?
  5. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik
    - a. Fitur apa sajakah yang telah dimanfaatkan oleh pihak Caraidshop?
    - b. Dari semua fitur, fitur mana yang paling sering dimanfaatkan pada saat melakukan promosi? alasannya apa?
  6. Menentukan Waktu Posting
    - a. Apakah pihak Caraidshop memiliki waktu tertentu dalam melakukan waktu posting?  
jika iya, maka alasan apa yang mendasari memilih waktu posting tersebut?
    - b. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?
  7. Memanfaatkan Ads
    - a. Dalam menggunakan *digital marketing* Instagram, apakah pihak Caraidshop telah memanfaatkan Instagram *Ads* untuk menjangkau konsumen?
    - b. Promosi apa yang biasanya dilakukan oleh pihak Caraidshop untuk menjangkau konsumen?

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**UNTUK *CO-OWNER* CARAIDSHOP**

**A. Gambaran Umum Perusahaan**

1. Sudah berapa lama usaha ini berdiri?
2. Apa visi dan misi Caraidshop?
3. Berapa jumlah karyawan?
4. Produk apa sajakah yang dijual oleh pihak Caraidshop?

**D. *Digital Marketing***

**1. Aksesibilitas**

- a. Setelah menggunakan *digital marketing*, dalam setahun berapa rata-rata pendapatan yang dihasilkan dari usaha yang sedang dijalani?
- b. Bagaimana pemahaman serta pengetahuan pelaku usaha terhadap *digital marketing*?
- c. Strategi *digital marketing* seperti apa yang telah diterapkan dalam promosi usaha?
- d. Apa yang menjadi alasan utama pelaku usaha menggunakan *digital marketing* dalam usahanya?
- e. Bagaimana dampak dari penerapan strategi *digital marketing* yang telah diterapkan?
- f. Dalam menggunakan *digital marketing* kendala apa sajakah yang sering ditemui?
- g. Apakah pihak caraidshop sudah melakukan *digital marketing* berbayar?
- h. Apakah ada evaluasi yang dilakukan terhadap kegiatan pemasaran melalui *digital marketing*?
- i. Dalam penggunaan Instagram sebagai *digital marketing* apa pihak Caraidshop telah menerapkan kemudahan konsumen dalam menggali informasi?
- j. Dalam menerapkan *digital marketing* apakah pihak Caraidshop telah menerapkan kemudahan dalam berkomunikasi?
- k. Bentuk kemudahan apa sajakah yang ditawarkan oleh pihak Caraidshop

kepada konsumen?

2. Interaktivitas

- a. Apa yang melatarbelakangi Caraidshop dalam membuat akun Instagram?
- b. Bagaimana respons *followers* pada awal kemunculan akun Caraidshop di Instagram? apakah *followers*nya langsung naik?
- c. Jenis postingan apa yang sering digunakan oleh Caraidshop?
- d. Apakah pihak Caraidshop telah menggunakan jadwal postingan tersendiri agar lebih mendapat *view*?
- e. Alasan apa yang melatarbelakangi penjualan produk aplikasi harus menggunakan *digital marketing Instagram*?
- f. Apakah ada respons negatif dari konsumen kepada pihak Caraidshop di Instagram?

3. Informatif

- a. Apakah Instagram Caraidshop telah memuat berbagai informasi yang sangat dibutuhkan oleh calon konsumen?
- b. Apakah terkadang beberapa konsumen melakukan sesi tanya jawab melalui *chat* Instagram atau *chat* lainnya?
- c. Apakah pihak Caraidshop dalam melakukan kegiatan komunikasi telah memenuhi tingkat kepuasan konsumen?

E. Optimalisasi Penggunaan Instagram

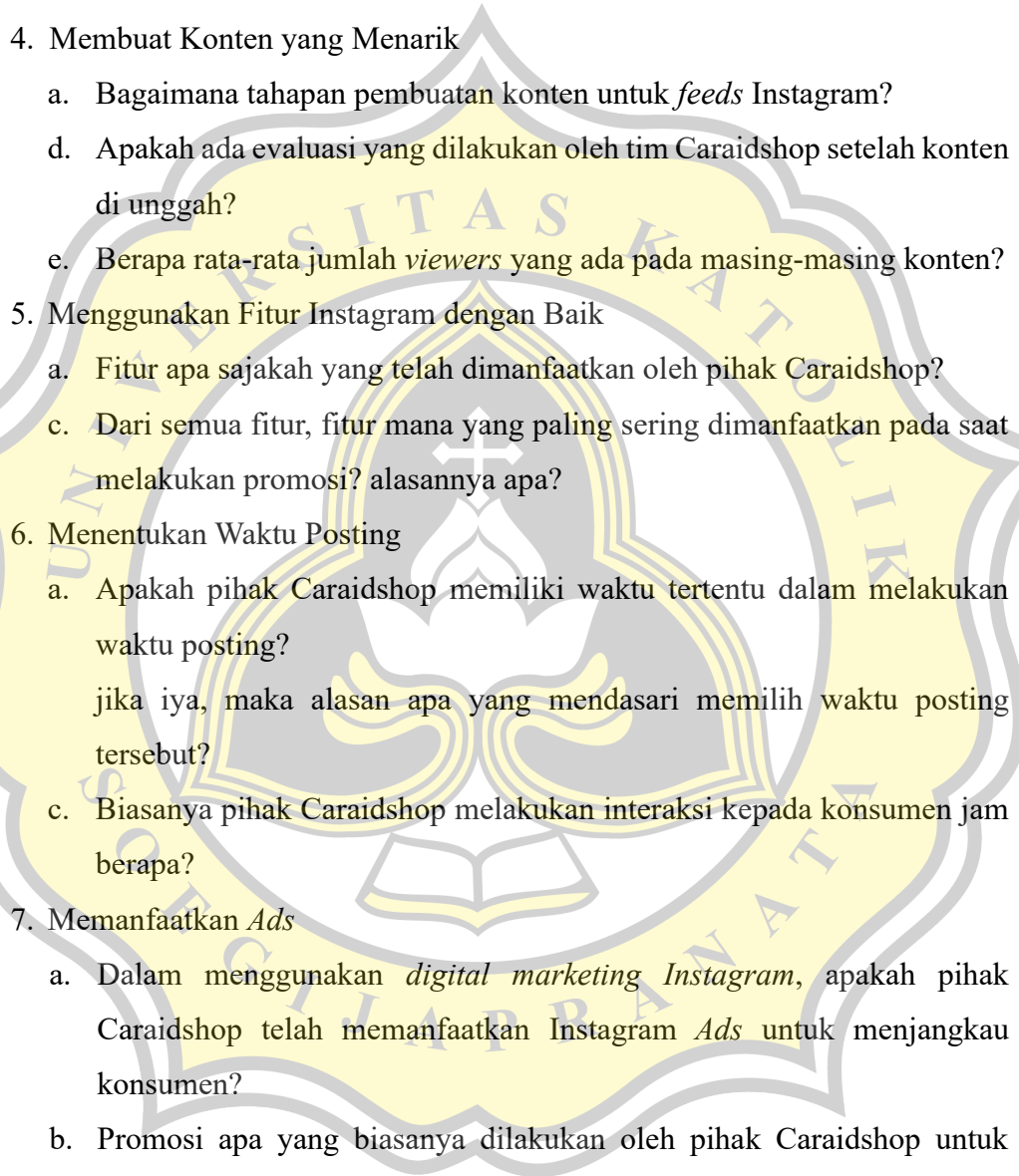
1. Melakukan Riset Pasar

- a. Siapa target pasar pada saat melakukan promosi di Instagram?
- b. Bagaimana cara Caraidshop menarik perhatian para *followers* terhadap promosi yang dilakukan di Instagram?

2. Penentuan Tujuan yang Jelas

- a. Aktivitas Instagram apa saja yang sering dilakukan dalam kegiatan promosi pada media Instagram?
- b. Bagaimana konsistensi Caraidshop dalam melakukan promosi?

3. Melakukan Analisis Kompetitor

- 
- a. Jika dilihat dipasaran usaha sejenis dengan Caraidshop telah banyak, strategi apa yang selalu digunakan pihak Caraidshop untuk menarik konsumen?
  4. Membuat Konten yang Menarik
    - a. Bagaimana tahapan pembuatan konten untuk *feeds* Instagram?
    - d. Apakah ada evaluasi yang dilakukan oleh tim Caraidshop setelah konten di unggah?
    - e. Berapa rata-rata jumlah *viewers* yang ada pada masing-masing konten?
  5. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik
    - a. Fitur apa sajakah yang telah dimanfaatkan oleh pihak Caraidshop?
    - c. Dari semua fitur, fitur mana yang paling sering dimanfaatkan pada saat melakukan promosi? alasannya apa?
  6. Menentukan Waktu Posting
    - a. Apakah pihak Caraidshop memiliki waktu tertentu dalam melakukan waktu posting?  
jika iya, maka alasan apa yang mendasari memilih waktu posting tersebut?
    - c. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?
  7. Memanfaatkan *Ads*
    - a. Dalam menggunakan *digital marketing Instagram*, apakah pihak Caraidshop telah memanfaatkan *Instagram Ads* untuk menjangkau konsumen?
    - b. Promosi apa yang biasanya dilakukan oleh pihak Caraidshop untuk menjangkau konsumen?



**PEDOMAN WAWANCARA**  
**UNTUK KONSUMEN CARAIDSHOP**

**A. *Digital Marketing***

**1. Aksesibilitas**

- a. Anda mengetahui Caraidshop darimana?
- b. Apakah mudah dalam mengakses akun Instagram Caraidshop?
- c. Sudah berapa lama anda mengenal produk Caraidshop?
- d. Sudah berap kali anda melakukan pembelian di Caraidshop?
- e. Apa produk favorit yang pernah anda beli?
- f. Kenapa memilih produk di Caraidshop dibandingkan produk sejenis di tempat lain?
- g. Pembelian produk di Caraidshop apakah mudah dilakukan?
- h. Apa yang menjadi alasan percaya pada produk Caraidshop?

**2. Interaktivitas**

- a. Apa yang menjadi alasan anda untuk memfollow Caraidshop?
- b. Apakah konten yang disajikan dalam Instagram mudah dipahami dan terima?
- c. Konten apakah yang sering disajikan oleh pihak Caraidshop?
- d. Apakah pihak Caraidshop cepat memberi jawaban atas pertanyaan konsumen?

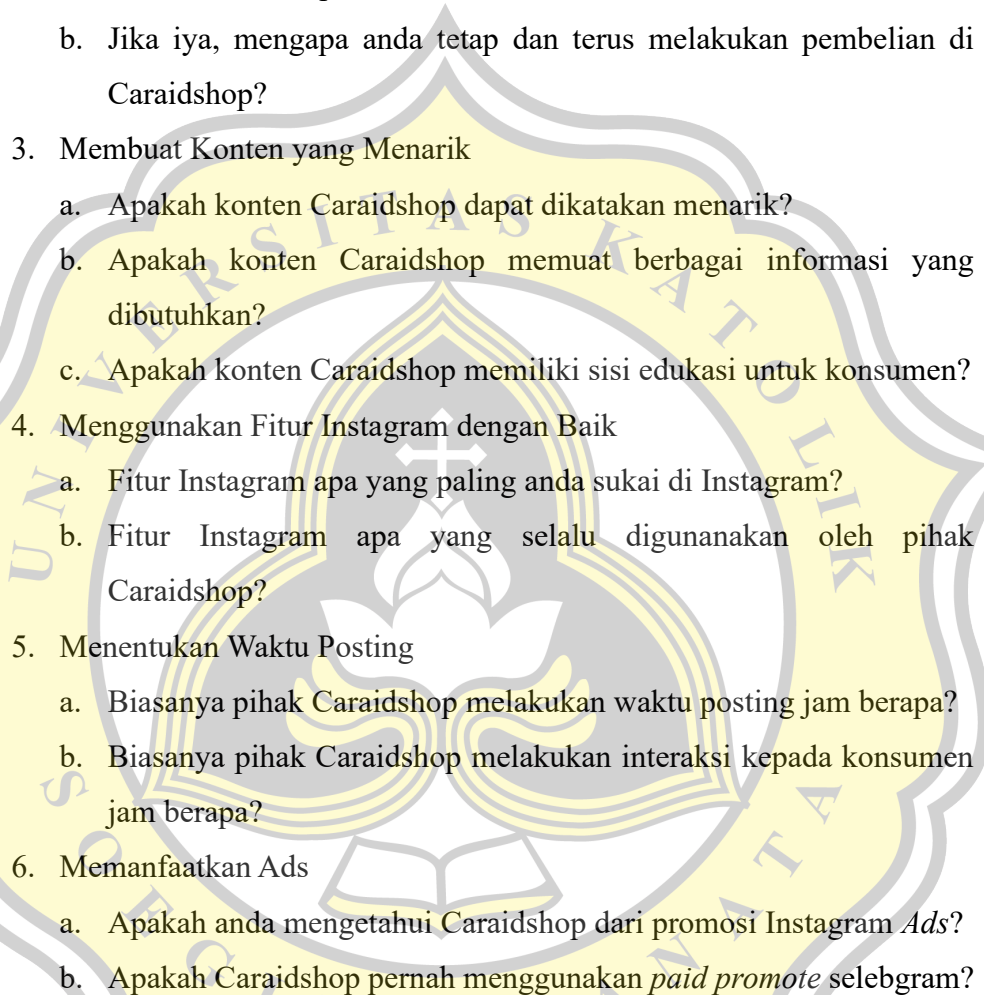
**3. Informatif**

- a. Bagaimana respons anda terhadap akun Instagram Caraidshop?
- b. Apakah informasi yang diberikan oleh Caraidshop sangat jelas?
- c. Saran buat akun Caraidshop kedepannya seperti apa?

**B. Optimalisasi Penggunaan Instagram**

**1. Melakukan Riset Pasar**

- a. Apakah sebelum melakukan pembelian biasanya anda membandingkan harga produk dengan penjual lainnya?
- b. Menurut anda apakah produk yang dipasarkan oleh Caraidshop sesuai dengan target pembelian anda?

- 
2. Melakukan Analisis Kompetitor
    - a. Apakah anda pernah membeli produk sejenis pada pelaku usaha selain Caraidshop?
    - b. Jika iya, mengapa anda tetap dan terus melakukan pembelian di Caraidshop?
  3. Membuat Konten yang Menarik
    - a. Apakah konten Caraidshop dapat dikatakan menarik?
    - b. Apakah konten Caraidshop memuat berbagai informasi yang dibutuhkan?
    - c. Apakah konten Caraidshop memiliki sisi edukasi untuk konsumen?
  4. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik
    - a. Fitur Instagram apa yang paling anda sukai di Instagram?
    - b. Fitur Instagram apa yang selalu digunakan oleh pihak Caraidshop?
  5. Menentukan Waktu Posting
    - a. Biasanya pihak Caraidshop melakukan waktu posting jam berapa?
    - b. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?
  6. Memanfaatkan Ads
    - a. Apakah anda mengetahui Caraidshop dari promosi Instagram *Ads*?
    - b. Apakah Caraidshop pernah menggunakan *paid promote* selebgram?



**PEDOMAN WAWANCARA**  
**UNTUK *FOLLOWERS* CARAIDSHOP**

**A. *Digital Marketing***

**1. Aksesibilitas**

- a. Anda mengetahui Caraidshop darimana?
- b. Apakah mudah dalam mengakses akun Instagram Caraidshop?
- c. Sudah berapa lama anda mengenal produk Caraidshop?
- d. Sudah berap kali anda melakukan pembelian di Caraidshop?
- e. Apa produk favorit yang pernah anda beli?
- f. Kenapa memilih produk di Caraidshop dibandingkan produk sejenis di tempat lain?
- g. Pembelian produk di Caraidshop apakah mudah dilakukan?
- h. Apa yang menjadi alasan percaya pada produk Caraidshop?

**2. Interaktivitas**

- a. Apa yang menjadi alasan anda untuk memfollow Caraidshop?
- b. Apakah konten yang disajikan dalam Instagram mudah dipahami dan terima?
- c. Konten apakah yang sering disajikan oleh pihak Caraidshop?
- d. Apakah pihak Caraidshop cepat memberi jawaban atas pertanyaan konsumen?

**3. Informatif**

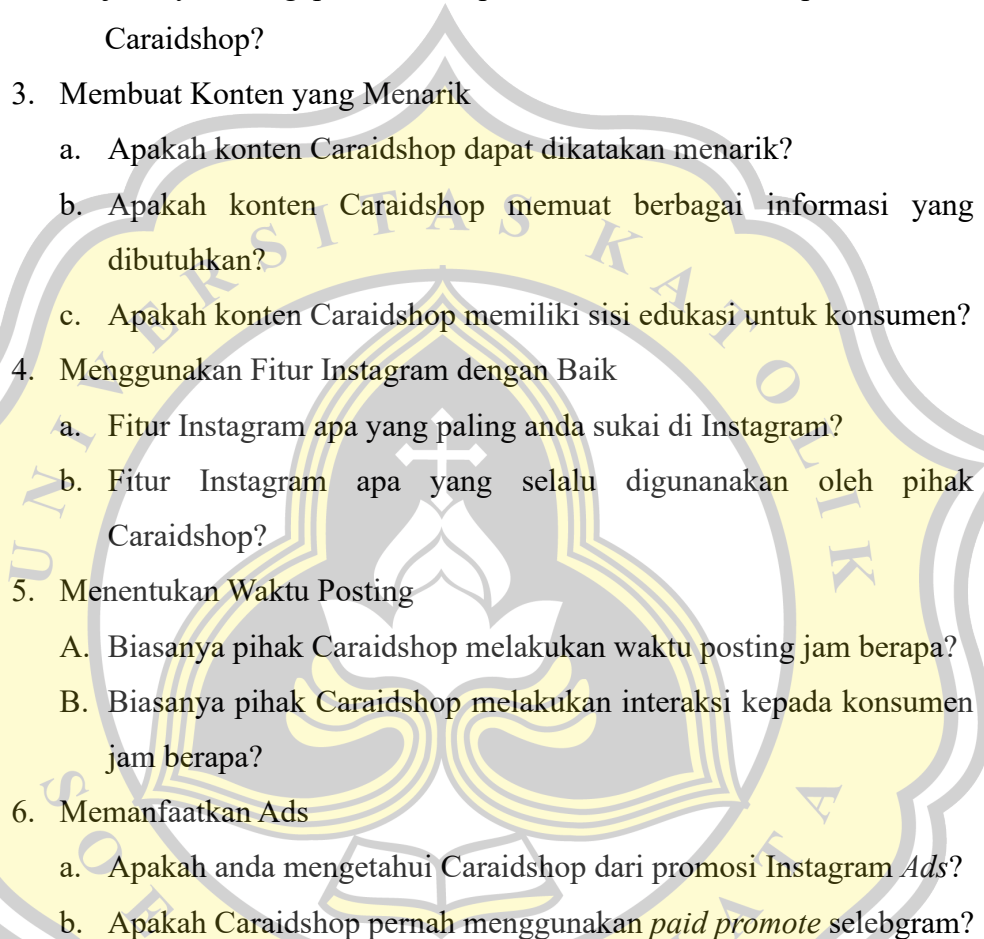
- a. Bagaimana respons anda terhadap akun Instagram Caraidshop?
- b. Apakah informasi yang diberikan oleh Caraidshop sangat jelas?
- c. Saran buat akun Caraidshop kedepannya seperti apa?

**B. Optimalisasi Penggunaan Instagram**

**1. Melakukan Riset Pasar**

- a. Apakah sebelum melakukan pembelian biasanya anda membandingkan harga produk dengan penjual lainnya?
- b. Menurut anda apakah produk yang dipasarkan oleh Caraidshop sesuai dengan target pembelian anda?

**2. Melakukan Analisis Kompetitor**

- 
- a. Apakah anda pernah membeli produk sejenis pada pelaku usaha selain Caraidshop?  
jika iya, mengapa anda tetap dan terus melakukan pembelian di Caraidshop?
  - 3. Membuat Konten yang Menarik
    - a. Apakah konten Caraidshop dapat dikatakan menarik?
    - b. Apakah konten Caraidshop memuat berbagai informasi yang dibutuhkan?
    - c. Apakah konten Caraidshop memiliki sisi edukasi untuk konsumen?
  - 4. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik
    - a. Fitur Instagram apa yang paling anda sukai di Instagram?
    - b. Fitur Instagram apa yang selalu digunakan oleh pihak Caraidshop?
  - 5. Menentukan Waktu Posting
    - A. Biasanya pihak Caraidshop melakukan waktu posting jam berapa?
    - B. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?
  - 6. Memanfaatkan Ads
    - a. Apakah anda mengetahui Caraidshop dari promosi Instagram *Ads*?
    - b. Apakah Caraidshop pernah menggunakan *paid promote* selebgram?

**PEDOMAN WAWANCARA  
UNTUK *OWNER* CARAIDSHOP**

Nama : Tio, Clara Celeste Triono

Peran : *Owner*

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 22

Pendidikan : SMA

**A. Gambaran Umum Perusahaan**

1. Sudah berapa lama usaha ini berdiri?

Caraidshop berdiri sudah 5 tahun lamanya sejak 23 Agustus 2018

2. Apa visi dan misi Caraidshop?

Caraidshop merancang suatu visi dan misi sebagai pedoman bisnis dalam mencapai tujuan atas segenap aktivitas operasionalnya. Berikut merupakan visi dan misi Caraidshop :

Visi : Memberikan opsi aplikasi premium yang terbaik bagi pelanggan

Misi :

1. Memberikan produk yang ter-update
2. Menjaga kualitas produk dari *supplier*
3. Memberikan kemudahan bagi konsumen dalam berbelanja serta harga yang terjangkau
4. Terus mengembangkan jaringan dan relasi untuk menarik konsumen agar berminat berbelanja di Caraidshop

3. Berapa jumlah karyawan?

Untuk saat ini Caraidshop belum memiliki karyawan hanya saja dibantu oleh Shela saudara saya sendiri yang lebih fokus dalam menyiapkan konten *marketing* untuk *social media* Instagram

4. Produk apa sajakah yang dijual oleh pihak Caraidshop?

Caraidshop menawarkan aplikasi premium seperti Tema Line, Stiker Line, Spotify, Viu, Netflix, Youtube, Apple Music, Canva, *follower & like* Instagram, We Tv, Disney+ Hotstar, Iqiyi, Get Contact, Resso, Mola Tv, Zoom, Wattpad, HBO GO, Grammarly, Vidio serta Caraidshop tidak hanya menjual aplikasi premium saja tetapi Caraidshop juga menjual layanan jasa aplikasi edit foto dan video seperti Vsco, Tezza, Preset Lightroom, Unfold, Insot, Jasa edit foto bagi *customer* yang ingin dieditkan dan Caraidshop juga membuka lapangan pekerjaan bagi *customer* yang ingin menambah penghasilan melalui *join reseller*.

**B. Digital Marketing**

**1. Aksesibilitas**

a. Setelah menggunakan digital marketing, dalam setahun berapa rata-rata pendapatan yang dihasilkan dari usaha yang sedang dijalani?

Setelah saya melakukan digital marketing pendapatan yang saya peroleh setiap tahun nya yaitu kurang lebih sebesar 8 juta sampai 9 juta.

- b. Bagaimana pemahaman serta pengetahuan pelaku usaha terhadap *digital marketing*?

Menurut saya pemasaran digital yaitu suatu kegiatan mempromosikan atau memasarkan produk yang akan kita jual dengan menggunakan internet atau media digital contohnya Instagram

- c. Strategi *digital marketing* seperti apa yang telah diterapkan dalam promosi usaha?

Caraidshop telah memanfaatkan media sosial seperti Instagram, Tiktok, dan Twitter untuk memasarkan produknya agar dikenal oleh masyarakat luas yang mengikuti perkembangan tren serta menyediakan konten yang menarik dan kreatif bagi calon *customer*. Caraidshop juga menyediakan *email marketing* yang bertujuan untuk memberi informasi produk terbaru, informasi *sale* produk. Caraidshop juga memberikan konten video yang menarik yang diunggah di laman Instagram @Caraidshop\_ Caraidshop menggunakan sarana promosi *online* dengan cara mengkomunikasikan kelebihan atau keunggulan dari produk yang telah ditawarkan pada bisnis Caraidshop yaitu :

- 1) Mengunggah postingan terhadap produk-produk yang ditawarkan pada laman media sosial Instagram, TikTok, Twitter dan Line
- 2) Melakukan *paid promote* kepada artis atau selebgram
- 3) Mengadakan “*giveaway*” berupa produk yang ditawarkan dalam waktu sebulan sekali di laman Instagram
- 4) Memberikan diskon terhadap pelanggan tetap,
- 5) Alasan *owner* memilih promosi *online* di berbagai macam sosial media yaitu biasanya masyarakat menggunakan sosial media melalui *handphone* mereka untuk sejenak menghilangkan kepenatan

- d. Apa yang menjadi alasan utama pelaku usaha menggunakan *digital marketing* dalam usahanya?

Alasan *owner* memanfaatkan *digital marketing* dalam berusaha yaitu menurut saya *digital marketing* memang sangat berpengaruh terhadap penjualan produk di era digital sekarang ini dengan contoh penjual dapat terhubung dengan mudah terhadap konsumen secara *online*, biaya pemasaran yang dikeluarkan juga tidak terlalu besar serta penjual dapat melayani konsumen secara *real time*.

- e. Bagaimana dampak dari penerapan strategi *digital marketing* yang telah diterapkan?

Awalnya *owner* hanya melakukan pemasaran dari mulut ke mulut saja tetapi setelah melakukan strategi *digital marketing* yaitu penjualan meningkat secara drastis serta pendapatan juga bertambah. *Owner* juga mengetahui berapa jumlah kunjungan calon konsumen pada *platform* media digital contoh nya Instagram yang Caraidshop gunakan selain itu profil konsumen pun dapat kita ketahui seperti *gender*, lokasi dan lainnya sehingga dapat memberikan kemudahan bagi kita dalam memasarkan suatu produk.

- f. Dalam menggunakan *digital marketing* kendala apa sajakah yang sering ditemui?

Sampai saat ini kendala dalam menggunakan *digital marketing* menurut saya yaitu Caraidshop hanya mengandalkan satu *platform* saja yaitu Instagram sebagai wadah untuk memasarkan dan menjualkan produk seharusnya Caraidshop bisa lebih aktif memanfaatkan *platform* lain seperti Tiktok dan Twitter untuk menjangkau konsumen secara luas. Rencana kedepan Caraidshop akan mencoba lebih aktif lagi menggunakan *platform* Tiktok dan Twitter, terus kendala paling terasa disini kita belum punya tenaga ahli pada segi jobdesk pekerjaan, misal Shela ini memang yang ngehandle ig cuman kemampuan Shela bisa dianggap belum ahli, kayak misal belum bisa analisis waktu posting terbaik, konten yang cukup *aesthetic* seperti konten *creator* lainnya. jadi kendala ini yang masih ada di lingkup bisnis Caraidshop, namun dengan beberapa peningkatan dan pencapaian aku yakin suatu saat Caraidshop bisa menjadi bisnis yang handal berbasis digital.

- g. Apakah pihak Caraidshop sudah melakukan *digital marketing* berbayar? Sampai saat ini Caraidshop belum pernah melakukan pemasaran digital berbayar. Untuk kedepannya Caraidshop ingin mencoba fitur Instagram Ads

- h. Apakah ada evaluasi yang dilakukan terhadap kegiatan pemasaran melalui *digital marketing*?  
belum ada yang secara spesifik

- i. Dalam penggunaan Instagram sebagai *digital marketing* apa pihak Caraidshop telah menerapkan kemudahan konsumen dalam menggali informasi?

Menurut saya Caraidshop telah memberikan informasi yang lengkap terkait produk yang ditawarkan, mulai dari bagaimana cara memesan produk, memilih produk, pembayaran produk, sampai produk jadi sesuai yang diinginkan *customer* serta informasi terkait *sale* produk.

- j. Dalam menerapkan *digital marketing* apakah pihak Caraidshop telah menerapkan kemudahan dalam berkomunikasi?

Menurut saya Caraidshop telah memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan *customer* yaitu dengan cara menggunakan fitur pertanyaan/*question box* yaitu fitur tanya jawab antara penjual dan calon pembeli yang disediakan oleh Instagram yang bertujuan untuk memudahkan komunikasi dan sebagai alat penghubung antara penjual dan calon pelanggan. Calon pelanggan bisa memberi pertanyaan dan masukan seputar produk yang dijual oleh Caraidshop melalui *question box* tersebut.

- k. Bentuk kemudahan apa sajakah yang ditawarkan oleh pihak Caraidshop kepada konsumen?

Kemudahan dalam bertransaksi contoh nya Caraidshop menyediakan beberapa alat pembayaran produk yaitu bisa menggunakan Bank BCA, Dana, Shopeepay, Gopay, Ovo, dan pulsa. Selain itu pembelian produk tidak hanya melalui DM Instagram melainkan bisa melalui Line@.



jika transaksi *customer* ada kelebihan pembayaran maka bisa di depositkan untuk orderan selanjutnya.

## 2. Interaktivitas

- a. Apa yang melatarbelakangi Caraidshop dalam membuat akun Instagram? Awalnya *owner* memasarkan produk melalui Instagram pribadi tetapi setelah melihat banyak nya masyarakat yang tertarik tidak hanya pengikut Instagram *owner* saja tetapi bukan pengikut pun juga tertarik terhadap aplikasi premium yang disediakan, akhirnya *owner* membuat akun Instagram khusus untuk penjualan produk agar calon konsumen tertarik dan jelas terkait produk yang diinginkan serta tidak tercampur dengan konten pribadi milik *owner*.
- b. Bagaimana respons *followers* pada awal kemunculan akun Caraidshop di Instagram? apakah *followers*nya langsung naik? Awalnya yang mengikuti Instagram Caraidshop hanya teman-teman *owner* saja tetapi *owner* meminta bantuan kepada teman-teman sekitar melalui promosi mulut ke mulut untuk mempromosikan Instagram Caraidshop serta Caraidshop juga melakukan *paid promote* kepada selebgram untuk meningkatkan *followers* dan penjualan produk.
- c. Jenis postingan apa yang sering digunakan oleh Caraidshop? Caraidshop lebih sering aktif memposting konten dengan menggunakan fitur *story Instagram* untuk memberi informasi terkait produk yang *ter-update* dan memposting testimoni para pelanggan agar calon konsumen semakin yakin untuk berbelanja di Caraidshop.
- d. Apakah pihak Caraidshop telah menggunakan jadwal postingan tersendiri agar lebih mendapat *view*? Belum, selama ini hanya memposting langsung tidak ada jadwal tersendiri.
- e. Alasan apa yang melatarbelakangi penjualan produk aplikasi harus menggunakan *digital marketing Instagram*? Karena menurut saya pemasaran melalui *digital marketing Instagram* lebih efektif dalam menjualkan produk serta dapat menjangkau pasar secara luas.
- f. Apakah ada respons negatif dari konsumen kepada pihak Caraidshop di Instagram? Ada, waktu itu pernah Caraidshop tidak membalas Dm dari *customer* selama 2 hari karena kadang Dm Instagram tidak muncul notifikasi nya. Akhirnya *customer* sedikit kesal dengan memberikan masukan agar kedepannya bisa lebih cepat dalam membalas Dm *customer*

## 7. Informatif

- a. Apakah Instagram Caraidshop telah memuat berbagai informasi yang sangat dibutuhkan oleh calon konsumen? Sejauh ini Caraidshop sudah memberikan informasi lengkap terkait produk yang dijual yang dibutuhkan oleh calon konsumen. Jika ada pertanyaan yang kurang jelas bisa bertanya langsung kepada admin Caraidshop.
- b. Apakah terkadang beberapa konsumen melakukan sesi tanya jawab



melalui *chat* Instagram atau *chat* lainnya?

Iya, para konsumen sebelum membeli produk pasti akan tanya terkait produk yang akan dibeli dapat melalui Dm Instagram atau Line@

- c. Apakah pihak Caraidshop dalam melakukan kegiatan komunikasi telah memenuhi tingkat kepuasan konsumen?

Sudah, dengan melihat banyak nya testimoni kepuasan pelanggan yang positif terhadap pelayanan Caraidshop, menurut *owner* sudah memenuhi tingkat kepuasan konsumen

### C. Optimalisasi Penggunaan Instagram

#### 1. Melakukan Riset Pasar

- a. Siapa target pasar pada saat melakukan promosi di Instagram?

Target pasar Caraidshop yaitu semua masyarakat dengan umur yang beragam kisaran 14-35 tahun. Tapi *owner* memfokuskan kepada masyarakat yang kesehariannya memiliki waktu luang sehingga membutuhkan layanan aplikasi premium yang biasanya masyarakat menggunakan media sosial untuk sejenak menghilangkan kepenatan tugas dan pekerjaan yang mereka terima sehingga bisa memberikan hiburan. Selanjutnya para remaja milenial yang mengikuti tren juga termasuk target pasar Caraidshop karena para remaja tersebut gemar menggunakan aplikasi premium yang selalu *update*

- b. Bagaimana cara Caraidshop menarik perhatian para *followers* terhadap promosi yang dilakukan di Instagram?

Caraidshop membagikan konten dan promosi yang menarik dengan cara melakukan *giveaway* produk, memberikan promo bagi *customer* yang sering berbelanja di Caraidshop, memberikan promo bagi *customer* yang baru pertama kali berbelanja di Caraidshop, dan memberikan promo besar-besaran jika ada hari raya contoh nya lebaran, imlek, tahun baru.

#### 2. Penentuan Tujuan yang Jelas

- a. Aktivitas Instagram apa saja yang sering dilakukan dalam kegiatan promosi pada media Instagram?

Menggunakan *fitur story, feeds, polling*, dan kuis Instagram

- b. Bagaimana konsistensi Caraidshop dalam melakukan promosi?

Caraidshop dalam sebulan sekali pasti melakukan promosi terkait produk yang dijual lalu diunggah melalui Instagram dan melakukan *paid promote* kepada selebgram tapi dengan jangka waktu yang tidak konsisten.

#### 3. Melakukan Analisis Kompetitor

- a. Jika dilihat dipasaran usaha sejenis dengan Caraidshop telah banyak, strategi apa yang selalu digunakan pihak Caraidshop untuk menarik konsumen?

Lebih sering mengunggah konten yang menarik, mengadakan promo-promo terhadap produk, melakukan *paid promote*, memberikan pelayanan yang baik dengan contoh sabar dan *fast respons* terhadap calon konsumen serta konsisten dalam mengunggah produk. Menganalisis pesaing dengan melihat perbandingan harga yang ditawarkan

#### 4. Membuat Konten yang Menarik

- a. Bagaimana tahapan pembuatan konten untuk *feeds* Instagram?
    1. Menentukan tema terhadap postingan yang ingin diunggah contohnya tema aplikasi premium, dimana Caraidshop akan mengunggah foto/video terkait penggunaan aplikasi premium
    2. Menggunakan *grid layout* yang bertujuan untuk membantu Instagram agar lebih terlihat rapi dan *aesthetic*.
    3. Memposting dengan resolusi gambar HD agar konten yang diunggah tidak pecah dan dapat dilihat secara jelas.
    4. Menggunakan warna yang senada terhadap postingan produk
    5. Mengatur tata letak foto dan tidak memposting secara asal-asalan
  - b. Apakah ada evaluasi yang dilakukan oleh tim Caraidshop setelah konten di unggah?

Ada, jika merasa postingan konten kurang baik maka akan melakukan perbaikan terhadap konten tersebut
  - c. Berapa rata-rata jumlah *viewers* yang ada pada masing-masing konten?

100 – 150 *viewers*
5. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik
- a. Fitur apa sajakah yang telah dimanfaatkan oleh pihak Caraidshop?

*Hashtag, follower, share, like, komentar, mention, question box, polling, Kuis, story, feeds* dan tautan
  - b. Dari semua fitur, fitur mana yang paling sering dimanfaatkan pada saat melakukan promosi? alasannya apa?
    - 1) kita *feeds* masih pake, kalau fitur *feeds* ini kita cuman pake kayak ngasih tau ke konsumen kalau kita punya produk ini fasilitas ini, kita buatnya juga sudah terkonsep jadi orang-orang minat gitu. terus kita itu sering banget pake Instastory ya buat menarik konsumen, soalnya kalau kita riset dan evaluasi konsumen itu lebih senang ngelihat Instastory ketimbang *scroll feeds* yang udah ketumpuk maksudnya, *followers* lebih sering membuka *story* yang terletak di atas dibandingkan *feeds* yang biasanya tertumpuk dengan postingan lainnya.
    - 2) terus kita juga pake DM, konsumen ini selalu nge DM kita meski kita udah kasih info *detail*, di *feeds* dan di *Highlight Instagram*. dampak baiknya ya gapapa kita dapat respons dari apa yang kita kontenin, cuman minusnya kadang DM belum dibaca admin dan numpuk
    - 3) kalau kita lagi cek ombak, atau nyari opini konsumen kita sering pake fitur *polling*, jadinya kek cantik gitu kita pake *polling* terus beberapa konsumen menanggapi apa yang kita tanyain
6. Menentukan Waktu Posting
- a. Apakah pihak Caraidshop memiliki waktu tertentu dalam melakukan waktu posting?

jika iya, maka alasan apa yang mendasari memilih waktu posting tersebut?

kita itu tiap hari posting antara jam 8 s.d jam 9 pagi, cuman untuk Analisis waktu posting terbaik kita belum punya karena keterbatasan sumber daya

lainnya, tapi bisa saya nyatakan bahwa Caraidshop setiap hari mendapat respons konsumen yang ditunjukkan dengan adanya pertanyaan melalui DM dan pesan lainnya berkaitan produk yang dijual

- b. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?

Pagi hari dimulai dari jam 08.00 hingga malam jam 22.00

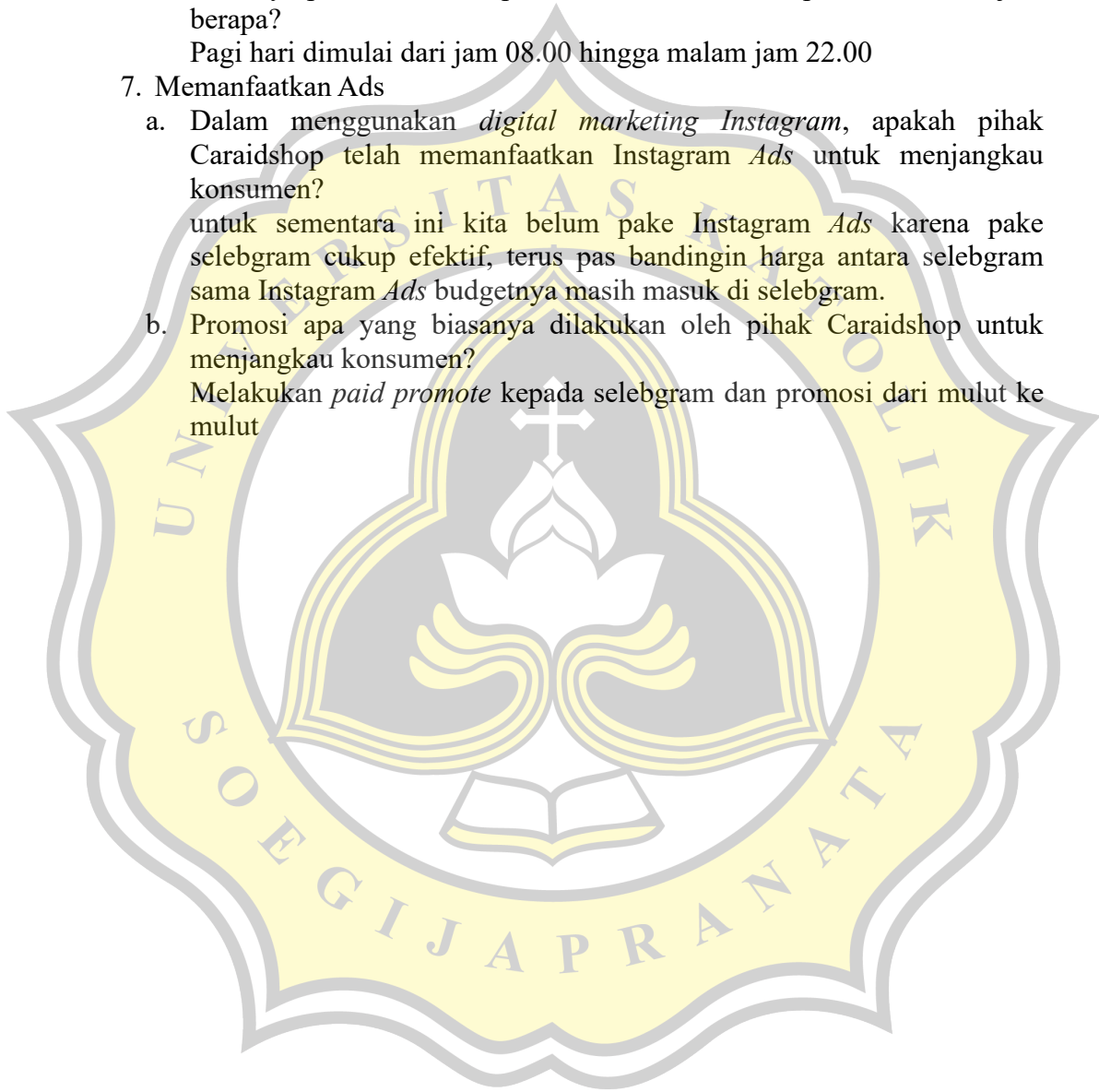
7. Memanfaatkan Ads

- a. Dalam menggunakan *digital marketing Instagram*, apakah pihak Caraidshop telah memanfaatkan *Instagram Ads* untuk menjangkau konsumen?

untuk sementara ini kita belum pake *Instagram Ads* karena pake selebgram cukup efektif, terus pas bandingin harga antara selebgram sama *Instagram Ads* budgetnya masih masuk di selebgram.

- b. Promosi apa yang biasanya dilakukan oleh pihak Caraidshop untuk menjangkau konsumen?

Melakukan *paid promote* kepada selebgram dan promosi dari mulut ke mulut



**PEDOMAN WAWANCARA**  
**UNTUK CO-OWNER CARAIDSHOP**

Nama : Shela Sabrina  
Peran : *Co-Owner*  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 20  
Pendidikan : SMA

**A. Gambaran Umum Perusahaan**

1. Sudah berapa lama usaha ini berdiri?  
sudah 5 tahun dari tahun 2018
2. Apa visi dan misi Caraidshop?  
Visi : Memberikan opsi aplikasi premium yang terbaik bagi pelanggan  
Misi :
  - 1) Memberikan produk yang *ter-update*
  - 2) Menjaga kualitas produk dari *supplier*
  - 3) Memberikan kemudahan bagi konsumen dalam berbelanja serta harga yang terjangkau
  - 4) Terus mengembangkan jaringan dan relasi untuk menarik konsumen agar berminat berbelanja di Caraidshop
3. Berapa jumlah karyawan?  
Belum memiliki karyawan, cuma aku ngebantu sebagai konten *marketing*
4. Produk apa sajakah yang dijual oleh pihak Caraidshop?  
Aplikasi premium, Tema Stiker Line, Spotify, Viu, Netflix, Youtube, Apple Music, Canva, *follower & like* Instagram, We Tv, Disney+ Hotstar, Iqiyi, Get Contact, Resso, Mola Tv, Zoom, Wattpad, HBO GO, Grammarly, Vidio lalu aplikasi edit foto dan video seperti VSCO, Tezza, Preset Lightroom, Unfold, Inshot, Jasa edit foto dan *join reseller*.

**B. Digital Marketing**

1. Aksesibilitas
  - a. Setelah menggunakan *digital marketing*, dalam setahun berapa rata-rata pendapatan yang dihasilkan dari usaha yang sedang dijalani?  
Kisaran 8 juta – 9 juta setelah Caraidshop melakukan strategi *digital marketing*
  - b. Bagaimana pemahaman serta pengetahuan pelaku usaha terhadap *digital marketing*?  
*Digital marketing* menurut saya yaitu proses pemasaran/promosi sebuah produk dengan cara menggunakan media digital.
  - c. Strategi *digital marketing* seperti apa yang telah diterapkan dalam promosi usaha?

Caraidshop menggunakan media sosial seperti Instagram, Tiktok, dan Twitter untuk memasarkan produknya. Caraidshop juga memberikan konten yang menarik bagi calon *customer*. Selanjutnya Caraidshop aktif dalam memberikan konten-konten yang menarik yang diunggah di Instagram.

- d. Apa yang menjadi alasan utama pelaku usaha menggunakan *digital marketing* dalam usahanya?

Menurut saya menggunakan *digital marketing* di dalam sebuah usaha itu sangat penting apalagi di zaman digital seperti ini, karena jika kita hanya melakukan penjualan dari mulut ke mulut saja itu sangat kurang *maximal* sehingga dengan adanya *digital marketing* sangat membantu kita sebagai pengusaha yang menjualkan produknya secara *online*.

- e. Bagaimana dampak dari penerapan strategi *digital marketing* yang telah diterapkan?

Hasilnya jauh lebih efektif dan tentunya dari segi penjualan meningkat dan jumlah *followers* Instagram Caraidshop juga bertambah.

- f. Dalam menggunakan *digital marketing* kendala apa sajakah yang sering ditemui?

Caraidshop hanya menggunakan *platform* Instagram sebagai tempat untuk berjualan, seharusnya Caraidshop bisa menggunakan *platform* lainnya seperti Tiktok, Facebook, Twitter, dan *platform* lain nya. kemudian, terus kendalanya kayaknya kita belum punya sumber daya yang cukup buat ngembangin media Instagram sendiri, aku sih memang ngehandle ig, cuman aku belum bisa jadi Instagram atau *digital specialist* gitu

- g. Apakah pihak Caraidshop sudah melakukan *digital marketing* berbayar?

Belum pernah

- h. Apakah ada evaluasi yang dilakukan terhadap kegiatan pemasaran melalui *digital marketing*?

tidak secara spesifik

- i. Dalam penggunaan Instagram sebagai *digital marketing* apa pihak Caraidshop telah menerapkan kemudahan konsumen dalam menggali informasi?

Caraidshop selalu memberikan informasi secara detail terhadap produk yang akan ditawarkan kepada konsumen, jika konsumen masih belum jelas maka pihak Caraidshop akan menjelaskan secara jelas.

- j. Dalam menerapkan *digital marketing* apakah pihak Caraidshop telah menerapkan kemudahan dalam berkomunikasi?

Caraidshop menurut saya sudah memberikan kemudahan dalam berkomunikasi terhadap *customer*, misalnya ada *customer* yang tidak paham cara menggunakan aplikasi yang telah dibeli dan jika penjelasan secara *chat* tetap tidak bisa dimengerti maka Caraidshop akan memberi penjelasan via *voice note* atau jika *customer* ingin *telephone* maka diperbolehkan.

- k. Bentuk kemudahan apa sajakah yang ditawarkan oleh pihak Caraidshop kepada konsumen?

Caraidshop menyediakan pembayaran melalui berbagai macam bentuk



yaitu Shopeepay, Gopay, Dana, Bank BCA, Pulsa, dan Ovo

2. Interaktivitas

- a. Apa yang melatarbelakangi Caraidshop dalam membuat akun Instagram? Untuk memudahkan orang-orang dalam membeli produk yang diinginkan dan dibutuhkan.
- b. Bagaimana respons *followers* pada awal kemunculan akun Caraidshop di Instagram? apakah *followersnya* langsung naik? Kurang tahu, karena saya tidak ikut dari awal waktu proses pembuatan Instagram. saya baru menjadi konten *marketing* jauh setelah pembuatan Instagram
- c. Jenis postingan apa yang sering digunakan oleh Caraidshop? Postingan *Story Instagram* yang paling sering digunakan oleh Caraidshop. Caraidshop mengunggah testimoni-testimoni para pelanggan.
- d. Apakah pihak Caraidshop telah menggunakan jadwal postingan tersendiri agar lebih mendapat *view*? Tidak ada jadwal dalam memposting konten
- e. Alasan apa yang melatarbelakangi penjualan produk aplikasi harus menggunakan *digital marketing Instagram*? Karena aplikasi kan dasarnya juga kebanyakan digunakan secara *online* jadi ya menurut saya juga pasti lebih efektif jika dipasarkan secara *online* untuk mendorong penjualan produk dan minat konsumen. Serta melihat banyak ya masyarakat sekitar yang aktif menggunakan media sosial seperti Instagram.
- f. apakah ada respons negatif dari konsumen kepada pihak Caraidshop di Instagram? Pernah ada soalnya Dm dari *customer* tertimbun dan lama tidak kami jawab.

3. Informatif

- a. Apakah Instagram Caraidshop telah memuat berbagai informasi yang sangat dibutuhkan oleh calon konsumen? Informasi yang Caraidshop bagikan menurut saya sudah cukup jelas sesuai apa yang dibutuhkan para calon konsumen misal ada pertanyaan dari konsumen terkait produk yang ditawarkan maka kami pasti dengan senang hati akan menjawab pertanyaan dari para konsumen
- b. Apakah terkadang beberapa konsumen melakukan sesi tanya jawab melalui *chat* Instagram atau *chat* lainnya? Iya betul bagi pelanggan bisa menghubungi kami terkait pertanyaan melalui Dm Instagram atau Line@ yang tercantum di bio Instagram @Caraidshop\_
- c. Apakah pihak Caraidshop dalam melakukan kegiatan komunikasi telah memenuhi tingkat kepuasan konsumen? Menurut saya sudah ya karena jika ada kendala dalam produk pasti nya kami selalu memberitahu kepada *customer* agar tidak sungkan untuk bertanya.

c. Optimalisasi Penggunaan Instagram

1. Melakukan Riset Pasar



- a. Siapa target pasar pada saat melakukan promosi di Instagram?  
Semua orang dengan umur yang beragam dan lebih terfokus kepada masyarakat yang mengikuti tren perkembangan zaman yang selalu *update*.
- b. Bagaimana cara Caraidshop menarik perhatian para *followers* terhadap promosi yang dilakukan di Instagram?  
Dengan cara membagikan konten-konten yang menarik serta memberikan promosi produk yang beragam tidak hanya satu produk itu saja yang dipromosikan. Caraidshop juga melakukan *giveaway* kepada *followers* Instagram dan konsumen lainnya. Caraidshop juga sering memberikan promosi terhadap pelanggan yang sudah sering berbelanja di Caraidshop.
2. Penentuan Tujuan yang Jelas
  - a. Aktivitas Instagram apa saja yang sering dilakukan dalam kegiatan promosi pada media Instagram?  
Sejauh ini sih *feeds*, *story*, *polling*, dan kuis Instagram
  - b. Bagaimana konsistensi Caraidshop dalam melakukan promosi?  
Setiap 1 bulan sekali pasti Caraidshop memberikan promosi produk di laman Instagram nya dan Caraidshop juga melakukan *paid promote* kepada selebgram tetapi tidak konsisten setiap bulan kadang bisa 2 bulan sekali bisa juga 4 bulan sekali tidak tentu
3. Melakukan Analisis Kompetitor
  - a. Jika dilihat dipasaran usaha sejenis dengan Caraidshop telah banyak, strategi apa yang selalu digunakan pihak Caraidshop untuk menarik konsumen?  
Caraidshop selalu memberikan produk yang *update* mengikuti tren. Caraidshop selalu menganalisis pesaing sekitar nya dengan cara melihat perbandingan harga antara pesaing dan Caraidshop, Caraidshop juga menggunakan fitur Shopee THR yaitu fitur terbaru dari Shopee yang dapat mengirim THR berupa uang kepada pengguna lainnya yang beruntung dengan satu kali pengiriman yang bertujuan untuk agar konsumen tertarik untuk tetap berbelanja di Caraidshop.
4. Membuat Konten yang Menarik
  - a. Bagaimana tahapan pembuatan konten untuk *feeds* Instagram?  
Sebelum memposting suatu konten, Caraidshop selalu menentukan tema sesuai produk yang dijual, menerapkan grid untuk postingan *feeds* Instagram, postingan foto/video produk dengan resolusi HD yang bertujuan untuk gambar/video jelas saat diunggah, menerapkan warna yang senada pada postingan setiap produk, dan yang terakhir mengatur tata letak foto/video.
  - b. Apakah ada evaluasi yang dilakukan oleh tim Caraidshop setelah konten di unggah?  
Pasti ada dan jika tidak sesuai yang diharapkan oleh *owner* maka akan saya perbaiki selaku konten *marketing*
  - c. Berapa rata-rata jumlah *viewers* yang ada pada masing-masing konten?  
Kurang lebih 110 – 200 *viewers*

## 5. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik

- a. Fitur apa sajakah yang telah dimanfaatkan oleh pihak Caraidshop?  
*hashtag, share, like, follower, mention, question box, kuis, story, feeds, tautan, komentar*
- b. Dari semua fitur, fitur mana yang paling sering dimanfaatkan pada saat melakukan promosi? alasannya apa?
  - 1) Menurut saya fitur yang paling sering digunakan yaitu *story* karena orang-orang lebih sering membuka/melihat *story* dibandingkan *feeds* yang kelemahannya bisa tenggelam oleh postingan lainnya.
  - 2) Terus pake *caption* ini menurut kita sangat efektif soalnya kalau kita lihat kita bisa ngasih info lebih detail berkaitan dengan produk kita kan, jadi itu bisa mendorong konsumen buat beli, eh produk ini oke, eh produk ini bagus gitu.
  - 3) selanjutnya ada *hashtag* ini tuh gampang gitu loh, kita tinggal masukin aja *keyword* familiar, nanti konsumen tinggal lakuin pencarian muncul deh. misal nih ada *hashtag* #caraidshop nanti yang kebuka ya akunnya, ya berbagai profilnya, ya berbagai info yang dishare sama kita, makanya gampang lah gitu. terus fitur *tag* ini biasanya kita gunakan pas *upload* testimoni selebgram gitu juga, jadi akan meningkatkan kepercayaan konsumen.
  - 4) Terus lanjutnya kita kadang pake ituloh *polling, polling* ini memang kadang bagus, bagus buat pertumbuhan ide bisnis kita juga, misal kita mau ada tambah produk gitu, kita nge *polling* dulu kalau kita jual produk tersebut kira-kira banyak yang minat enggak, jadi kita juga tau minat konsumen dari fitur ini

## 6. Menentukan Waktu Posting

- a. Apakah pihak Caraidshop memiliki waktu tertentu dalam melakukan waktu posting?  
jika iya, maka alasan apa yang mendasari memilih waktu posting tersebut?  
Kita ngga ada waktu khusus untuk posting, jika ingin memposting menginformasikan *open order* biasanya di pagi hari sebelum jam 10.00 selain itu bebas tidak ada jadwal
- b. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?  
Pagi mulai dari jam 9an kadang sore after magrib, perkiraannya jam segitu udah banyak orang yang pulang kerja, sekolah dan kuliah otomatis mereka buka Instagram, *open order* biasanya dibuka jam 9 pagi, terus kita interaksi sama konsumen biasanya sampe jam 10 malam, kadang kalau malam minggu malah lebih malam lagi

## 7. Memanfaatkan Ads

- a. Dalam menggunakan digital marketing Instagram, apakah pihak Caraidshop telah memanfaatkan Instagram *Ads* untuk menjangkau konsumen?

Kita belum pernah pake Instagram *Ads*, karena kita anggap itu kurang efektif jangkau konsumen yang cukup *random*, kita Sukanya pake selebgram karena followersnya jelas.

- b. Promosi apa yang biasanya dilakukan oleh pihak Caraidshop untuk menjangkau konsumen?

Caraidshop melakukan *paid promote* selebgram dalam menjangkau konsumen serta promosi yang Caraidshop berikan kepada *customer* yang telah membeli produk di Caraidshop yaitu dengan syarat membuat postingan Instagram dengan menyebutkan/*mention* Instagram Caraidshop maka untuk pembelian selanjutnya Caraidshop akan memberikan diskon.



**PEDOMAN WAWANCARA**  
**UNTUK KONSUMEN CARAIDSHOP**

Nama : Intan  
Peran : Konsumen  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 22  
Pendidikan : S1

**A. Digital Marketing**

**1. Aksesibilitas**

- a. Anda mengetahui Caraidshop darimana?  
Waktu itu Caraidshop pernah *paid promote* ke selebgram tapi aku lupa selebgram nya siapa terus aku cek Instagram Caraidshop terus aku *follow* soalnya lumayan lengkap produknya.
- b. Apakah mudah dalam mengakses akun Instagram Caraidshop?  
Menurutku gampang sih tidak ada kendala
- c. Sudah berapa lama anda mengenal produk Caraidshop?  
Kalau ga salah udah lama dari tahun 2021 deh
- d. Sudah berap kali anda melakukan pembelian di Caraidshop?  
Waduh berapa ya, udah banyak banget ga kehitung, 10 kali kayaknya lebih.
- e. Apa produk favorit yang pernah anda beli?  
Netflix, Iqiyi yang selalu aku *repeat order*
- f. Kenapa memilih produk di Caraidshop dibandingkan produk sejenis di tempat lain?  
Soalnya harganya lebih murah terus ada garansinya juga semisal produknya *error* terus juga udah langganan sih dari dulu
- g. Pembelian produk di Caraidshop apakah mudah dilakukan?  
Gampang sih aku tinggal bilang mau *order* produk ini terus bayar terus nunggu sebentar terus udah deh produknya jadi bisa langsung aku pake
- h. Apa yang menjadi alasan percaya pada produk Caraidshop?  
Admin nya selalu ngasih jaminan garansi atau uang kembali misal ada produk yang bermasalah atau *error*, tapi selama ini belum pernah sih kejadian seperti itu jadi aman-aman aja kalau *order* di Caraidshop

**2. Interaktivitas**

- a. Apa yang menjadi alasan anda untuk memfollow Caraidshop?  
Soalnya informasi produknya jelas, tiap hari juga *upload* konten-konten yang menarik
- b. Apakah konten yang disajikan dalam Instagram mudah dipahami dan terima?  
Mudah dan Caraidshop juga selalu memberikan nama dan harga produk

di setiap konten yang diunggah jadi aku ga perlu nanya-nanya lagi berapa harga produk tersebut. Biasa kan suka ada olshop yang enggak mencantumkan harga jadi kitanya males buat *order*.

- c. Konten apakah yang sering disajikan oleh pihak Caraidshop?  
Konten informasi kalau sudah *open order* setiap pagi itu ga pernah lupa sih admin nya
- d. Apakah pihak Caraidshop cepat memberi jawaban atas pertanyaan konsumen?  
Salah satu alasan kenapa aku *order* di Caraidshop ya ini, admin nya *fast respons* banget dalam menjawab pertanyaan yang aku tanyain

### 3. Informatif

- a. Bagaimana respons anda terhadap akun Instagram Caraidshop?  
Menurut saya sih sudah baik dari segi informasi cara pembelian, pembayaran produk jadi untuk *customer* baru yang ingin beli ga bingung karena semua sudah dijelaskan di Instagram Caraidshop
- b. Apakah informasi yang diberikan oleh Caraidshop sangat jelas?  
Sudah jelas soalnya memuat informasi lengkap terkait produk yang dijual
- c. Saran buat akun Caraidshop kedepannya seperti apa?  
Masukan aja ya kak kalau bisa agak sering *upload* konten di *feeds* jangan Cuma di *story* biar calon pelanggan baru tertarik buat belanja di Caraidshop.

### C. Optimalisasi Penggunaan Instagram

- 1. Melakukan Riset Pasar
  - a. Apakah sebelum melakukan pembelian biasanya anda membandingkan harga produk dengan penjual lainnya?  
Dulu waktu awal-awal iya membandingkan tapi sekarang tidak pernah, karena harga yang Caraidshop kasi biasanya lebih murah atau kadang harganya sama dengan penjual lainnya.
  - b. Menurut anda apakah produk yang dipasarkan oleh Caraidshop sesuai dengan target pembelian anda?  
Iya karena Caraidshop juga selalu *update* produk-produknya, kadang sama admin nya ga dicantumin ada produk misal A ternyata pas aku tanya Caraidshop jual produk produknya.
- 2. Melakukan Analisis Kompetitor
  - a. Apakah anda pernah membeli produk sejenis pada pelaku usaha selain Caraidshop?  
jika iya, mengapa anda tetap dan terus melakukan pembelian di Caraidshop?  
Pernah, tapi tidak mau lagi berbelanja di tempat lain karena waktu itu saya beli Netflix di tempat lain ternyata *seller* nya tidak tanggung jawab dan saya tidak mendapatkan garansi atau uang jaminan. Tapi kalau di Caraidshop sudah pasti dapat garansi produk.
- 3. Membuat Konten yang Menarik
  - a. Apakah konten Caraidshop dapat dikatakan menarik?



Menurut saya konten Caraidshop menarik dan buktinya saya selalu tergiur dengan aplikasi yang Caraidshop sediakan. Yang awalnya saya tidak mengerti terkait tema line sekarang jadi ketagihan untuk membeli tema line karena Caraidshop selalu menawarkan tema line yang *update* melalui *Story Instagram*

- b. Apakah konten Caraidshop memuat berbagai informasi yang dibutuhkan?

Iya, Caraidshop juga sering mengunggah konten-konten penjelasan terkait produk yang dia jual misalnya kaya penjelasan mengenai perbedaan Netflix *sharing* dan *private*. Kan kalau tidak dijelaskan pastinya pengguna baru tidak paham apa perbedaan tersebut

- c. Apakah konten Caraidshop memiliki sisi edukasi untuk konsumen?

Kalau ini saya tidak begitu memperhatikan tapi waktu itu pernah lihat postingan Caraidshop bagaimana cara menggunakan aplikasi Canva yang dimana konten tersebut berarti memberikan edukasi yang baik bagi *followers* Caraidshop

4. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik

- a. Fitur Instagram apa yang paling anda sukai di Instagram?  
*Story Instagram*

- b. Fitur Instagram apa yang selalu digunakan oleh pihak Caraidshop?  
Paling sering lihat sih postingan *Story Instagram*

5. Menentukan Waktu Posting

- a. Biasanya pihak Caraidshop melakukan waktu posting jam berapa?  
Setiap pagi sih kayaknya kalau untuk jam nya aku tidak merhatiin yang pasti aku tahunya setiap pagi.

- b. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?

Kayaknya sih 24 jam admin nya on terus ya, soalnya waktu itu aku pernah order pagi jam 07.00 ternyata bisa di langsung diproses pesananku

6. Memanfaatkan Ads

- a. Apakah anda mengetahui Caraidshop dari promosi Instagram *Ads*?  
Tidak

- b. Apakah Caraidshop pernah menggunakan *paid promote* selebgram?

Iya saya tahu Caraidshop juga dari *paid promote* selebgram



**PEDOMAN WAWANCARA**  
**UNTUK KONSUMEN CARAIDSHOP**

Nama : Tasya  
Peran : Konsumen  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 24  
Pendidikan : S1

A. *Digital Marketing*

1. Aksesibilitas

- a. Anda mengetahui Caraidshop darimana?  
Dari teman kuliah
- b. Apakah mudah dalam mengakses akun Instagram Caraidshop?  
Cukup mudah karena usernamenya juga tidak sulit sehingga gampang untuk dicari
- c. Sudah berapa lama anda mengenal produk Caraidshop?  
Kurang lebih 7 bulan
- d. Sudah berapakah anda melakukan pembelian di Caraidshop?  
7 kali
- e. Apa produk favorit yang pernah anda beli?  
Netflix, VSCO, Tema line
- f. Kenapa memilih produk di Caraidshop dibandingkan produk sejenis di tempat lain?  
Harganya lebih murah dibanding *seller* lain terus pelayanannya juga enak kita bakal diarahkan cara pemakaiannya dan misal ada problem pasti digaransi.
- g. Pembelian produk di Caraidshop apakah mudah dilakukan?  
Mudah, tidak ribet
- h. Apa yang menjadi alasan percaya pada produk Caraidshop?  
Admin nya tanggap dan produk yang dijual berkualitas tidak seperti di tempat lainnya. Pengalaman saya beli di tempat lain dulu produknya sering *error* dan setiap kali saya mau nonton Netflix pasti terkena kendala.

2. Interaktivitas

- a. Apa yang menjadi alasan anda untuk memfollow Caraidshop?  
Karena Caraidshop aktif dalam menggunakan Instagram, setiap hari selalu memposting produk yang dijual melalui Instagramnya
- b. Apakah konten yang disajikan dalam Instagram mudah dipahami dan terima?  
Iya mudah karena postingannya sudah jelas terkait harga produknya dan cara menggunakan produknya.

- c. Konten apakah yang sering disajikan oleh pihak Caraidshop?  
Selalu memberikan informasi jika sudah bisa mulai order hari ini
- d. Apakah pihak Caraidshop cepat memberi jawaban atas pertanyaan konsumen?  
Sejauh ini Caraidshop yang paling cepat saat memberi respons terhadap pertanyaan yang saya ajukan, Caraidshop juga kadang tetap membalas pesan padahal sudah tengah malam di luar jam operasional.

3. Informatif

- a. Bagaimana respons anda terhadap akun Instagram Caraidshop?  
Terkait pemasarannya melalui konten yang diunggah sudah cukup menarik sehingga dapat menarik minat calon konsumen baru
- b. Apakah informasi yang diberikan oleh Caraidshop sangat jelas?  
Sudah jelas karena informasi-informasi pembelian produk sudah dijelaskan semua di Instagram Caraidshop
- c. Saran buat akun Caraidshop kedepannya seperti apa?  
Sarannya Caraidshop menggunakan Whatsapp *business* untuk penjualan produk, karena saya jarang membuka DM Instagram jadi chat dari admin kadang saya lama untuk meresponnya.

B. Optimalisasi Penggunaan Instagram

1. Melakukan Riset Pasar

- a. Apakah sebelum melakukan pembelian biasanya anda membandingkan harga produk dengan penjual lainnya?  
Iya saya selalu membandingkan harga terlebih dahulu, saya cari harga yang lebih murah tapi terpercaya.
- b. Menurut anda apakah produk yang dipasarkan oleh Caraidshop sesuai dengan target pembelian anda?  
Sesuai karena Caraidshop produknya lengkap dan selalu bertanggung jawab atas produk yang dijualnya contohnya memberikan kualitas yang baik dan ada garansi.

2. Melakukan Analisis Kompetitor

- a. Apakah anda pernah membeli produk sejenis pada pelaku usaha selain Caraidshop?  
Jika iya, mengapa anda tetap dan terus melakukan pembelian di Caraidshop?  
Tidak pernah, karena harganya tidak jauh beda serta saya sudah terbiasa langganan di Caraidshop.

3. Membuat Konten yang Menarik

- a. Apakah konten Caraidshop dapat dikatakan menarik?  
Cukup menarik dibanding penjual lainnya
- b. Apakah konten Caraidshop memuat berbagai informasi yang dibutuhkan?  
Iya informasi yang diberikan sangat bermanfaat bagi saya yang kurang pandai dalam menggunakan aplikasi seperti edit foto
- c. Apakah konten Caraidshop memiliki sisi edukasi untuk konsumen?

Iya karena Caraidshop pernah mengunggah konten penjelasan tentang manfaat *join reseller* yang bertujuan untuk menambah penghasilan bagi anak muda yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

4. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik
  - a. Fitur Instagram apa yang paling anda sukai di Instagram?  
*Live Instagram*
  - b. Fitur Instagram apa yang selalu digunakan oleh pihak Caraidshop?
    - 1) Sepertinya *Story Instagram*, saya jarang memperhatikan
    - 2) terus aku tau *hashtag* dan *tag*, itu fitur yang memang sering banget dipake di ig, kalau aku *browsing #caraidshop* disitu muncul banget sesuatu info yang berkaitan sama tokonya, ya produknya, ya postingannya semuanya
5. Menentukan Waktu Posting
  - a. Biasanya pihak Caraidshop melakukan waktu posting jam berapa?  
Waktu posting aku tidak tahu ya gak merhatiin, tapi ini Caraidshop ini pagi ada posting buka opor, posting harga dll, malam ya ada paling ya. cuman terkadang kalau respons agak lama, aku *chat* malam balasnya pernah jam 7 pagi, tapi masih wajar lah, Namanya olshop kadang ada repotnya mungkin ya mba
  - b. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?  
Tidak menentu kadang pagi sekali jam 07.00 sudah membalas *chat* saya
6. Memanfaatkan Ads
  - a. Apakah anda mengetahui Caraidshop dari promosi Instagram *Ads*?  
Tidak
  - b. Apakah Caraidshop pernah menggunakan *paid promote* selebgram?  
Setahu saya sering melakukan *paid promote* dengan artis yang berbeda-beda

**PEDOMAN WAWANCARA  
UNTUK KONSUMEN CARAIDSHOP**

Nama : Novia  
Peran : Konsumen  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 27  
Pendidikan : S1

**A. Digital Marketing**

**1. Aksesibilitas**

- a. Anda mengetahui Caraidshop darimana?  
Rekomendasi dari saudara kak
- b. Apakah mudah dalam mengakses akun Instagram Caraidshop?  
Mudah-mudah aja kak
- c. Sudah berapa lama anda mengenal produk Caraidshop?  
3 tahun kurang lebih kak
- d. Sudah berapakah anda melakukan pembelian di Caraidshop?  
Banyak kak, mungkin 15 – 20 kali
- e. Apa produk favorit yang pernah anda beli?  
Kalau sekarang sih yang paling favorit Viu, Netflix sama Spotify
- f. Kenapa memilih produk di Caraidshop dibandingkan produk sejenis di tempat lain?  
Karena sudah langganan dari dulu banget terus kakak juga sering kasih aku diskon langganan. Produk yang aku butuhin juga di Caraidshop ada semua
- g. Pembelian produk di Caraidshop apakah mudah dilakukan?  
Mudah banget tinggal *chat* admin terus bilang mau *order* produk apa terus melakukan pembayaran, aku nunggu ga nyampe 1x24 jam produk udah jadi.
- h. Apa yang menjadi alasan percaya pada produk Caraidshop?  
Terjamin dan berkualitas produknya dibanding tempat lainnya, karena kan memang ga bisa dipungkiri bahwa produk yang sharingan kaya contoh Viu itu kan aku belinya yang *sharing* sama orang lain, nah kalau beli di tempat lain itu kendalanya sering limit pemakaiannya jadi pas aku mau nonton itu ga bisa harus gentian sama yang lain. Tapi kalau *order* di Caraidshop walaupun aku belinya yang sharingan ga pernah

terjadi limit padahal harganya sama.

2. Interaktivitas

- a. Apa yang menjadi alasan anda untuk memfollow Caraidshop?  
Untuk mengetahui info-info produk yang dijual oleh Caraidshop
- b. Apakah konten yang disajikan dalam Instagram mudah dipahami dan terima?  
Iya kak kontennya juga jelas arah dan tujuannya buat menjelaskan produk yang dijual
- c. Konten apakah yang sering disajikan oleh pihak Caraidshop?  
Jujur aku jarang buka Instagram sih kak, tapi aku tahunya konten Caraidshop yang sering lewat itu menawarkan promosi akun Netflix atau Spotify di *Story Instagram*. kadang kalau pas aku buka Instagram biasanya aku suka beli promosi yang ditawarkan.
- d. Apakah pihak Caraidshop cepat memberi jawaban atas pertanyaan konsumen?  
Menurutku cepat kak, padahal aku tahu pelanggan Caraidshop bukan cuma aku aja, tapi admin nya pada gercep banget terus juga kalau ditanya jawabnya juga detail banget ga setengah-setengah.

3. Informatif

- a. Bagaimana respons anda terhadap akun Instagram Caraidshop?  
Kalau menurutku sih bagus kak, Instagram Caraidshop juga *template* warnanya sama semua kaya senada gitu, terus *feeds* nya juga nyambung pake grid jadi lucu aja gitu.
- b. Apakah informasi yang diberikan oleh Caraidshop sangat jelas?  
Jelas kak, terus kan admin nya juga selalu bilang kalau misal ada yang kurang jelas boleh *reply story* nya terus nanti bisa tanya aja lewat Dm Instagram atau Line bisa dijelaskan lebih detail.
- c. Saran buat akun Caraidshop kedepannya seperti apa?  
Saran dari aku, aku kan bukan pengguna aplikasi Line ya kak terus juga sekarang kan orang-orang juga kayaknya lebih banyak pake Whatsapp ketimbang Line, kalau bisa kakak juga buat Whatsapp Caraidshop biar kita lebih gampang komunikasinya. Itu aja sih kak yang lain udah oke

B. Optimalisasi Penggunaan Instagram

1. Melakukan Riset Pasar

- a. Apakah sebelum melakukan pembelian biasanya anda membandingkan harga produk dengan penjual lainnya?  
Dulu awalnya iya, tapi sekarang udah jarang sih kak langsung *order* aja gitu di kakak.
- b. Menurut anda apakah produk yang dipasarkan oleh Caraidshop sesuai dengan target pembelian anda?  
Iya semua yang aku butuhkan untuk saat ini semuanya ada, waktu itu aku kan juga pernah nanya di kakak ada ga produk Dazzcam buat ngedit foto nah ternyata kakak bisa cariin padahal kakak kan ga jual.

2. Melakukan Analisis Kompetitor

- a. Apakah anda pernah membeli produk sejenis pada pelaku usaha selain Caraidshop?



jika iya, mengapa anda tetap dan terus melakukan pembelian di Caraidshop?

Tidak pernah, selama ini aku *order* di kakak. Iya itu tadi alasannya kenapa aku masih terus *order* di Caraidshop soalnya barang di kakak juga komplit, yang awalnya kakak ga jual tapi kakak bisa cariin produk yang aku mau, terus pasti setiap kali aku *order* dikasih diskon buat langganan kata admin nya sampe hafal.

3. Membuat Konten yang Menarik

a. Apakah konten Caraidshop dapat dikatakan menarik?

Masih kurang sedikit variasi kalau kataku kak, soalnya postingan *story* yang Caraidshop unggah itu kadang mirip-mirip,

b. Apakah konten Caraidshop memuat berbagai informasi yang dibutuhkan?

Iya aku kan juga tipe orang yang suka promo-promo gitu ya kak, jadi aku cukup puas sama info-info yang Caraidshop bagiin di Instagram jadi aku ga bakal ketinggalan informasinya, sampe aku nyalain notif biar ga ketinggalan promonya hehe

c. Apakah konten Caraidshop memiliki sisi edukasi untuk konsumen?

Aku belajar pake aplikasi baru-baru juga dari postingan kakak, kaya misal cara pakai aplikasi Canva Caraidshop kan sering ya memposting tutorial-tutorial cara penggunaan aplikasi yang dijual. Jadi ya menurutku itu ngebantu banget buat kita yang baru pemula.

4. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik

a. Fitur Instagram apa yang paling anda sukai di Instagram?

Instastory

b. Fitur Instagram apa yang selalu digunakan oleh pihak Caraidshop?

1) Insta story ya seringnya, tapi aku juga pernah nge DM sih, cuman pernah dibales terus pernah juga gak dibales, kadang balesnya lama kalau via DM.

2) aslinya dari awal meski pada awalnya kesannya mereka itu kontennya nggak beraturan tapi selalu mengusung tema yang detail, jadinya kita kalau nanya by DM gitu cuman buat mastiin mereka *fast* respons engaknya, baru deh kita langganan

3) Caraidshop itu beberapa kali pake fitur *polling* buat nanyain kalau misal mau jual produk ini kira-kira kita mau enggak, terus beberapa kali juga ada pilihan hadiah *giveaway* suka produk mana buat jadi hadiah, itu nanti hasil terbanyak *polling*, produk itulah yang jadi hadiah *giveaway*

5. Menentukan Waktu Posting

a. Biasanya pihak Caraidshop melakukan waktu posting jam berapa?

Yang aku selalu lihat setiap pagi, jam nya mungkin jam 7/8 pagi ya

b. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?

Pagi jam 07.00 itu admin nya udah balas chat ku, terus kadang malam aja juga masih balas chatku

6. Memanfaatkan Ads



- a. Apakah anda mengetahui Caraidshop dari promosi Instagram *Ads*?  
Tidak, kayaknya Caraidshop ga pernah lewat iklan Ads nya di Instagramku
- b. Apakah Caraidshop pernah menggunakan *paid promote* selebgram?  
*Paid promote* yang dipromosiin sama artis itu ya kak, kalau itu saya lumayan sering lihat di *Story Instagram* Caraidshop



**PEDOMAN WAWANCARA**  
**UNTUK KONSUMEN CARAIDSHOP**

Nama : Jose  
Peran : Konsumen  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 25  
Pendidikan : S1

**A. Digital Marketing**

**1. Aksesibilitas**

- a. Anda mengetahui Caraidshop darimana?  
Waktu itu pernah lihat di *story* nya Lula Lahfah
- b. Apakah mudah dalam mengakses akun Instagram Caraidshop?  
Mudah kan aku sudah ngefollow juga jadi gampang dicarinya
- c. Sudah berapa lama anda mengenal produk Caraidshop?  
Mungkin kurang lebih 1 tahun ya kak, agak lupa
- d. Sudah berapakah anda melakukan pembelian di Caraidshop?  
Sebentar kak aku cek dulu, 9 kali kak yang satu itu aku menang *giveaway*.
- e. Apa produk favorit yang pernah anda beli?  
Disney+ Hotstar, Tema line, Youtube
- f. Kenapa memilih produk di Caraidshop dibandingkan produk sejenis di tempat lain?  
Testimoni dari pelanggan lain yang sudah pernah *order* banyak jadi terlihat *trusted*, terus kan kayaknya Caraidshop juga sering di promosiin sama artis-artis jadi ya aku percaya aja ga mungkin nipu, soalnya aku pernah kak ketipu sama *seller* yang jual Netflix gini. Terus juga aku sering dikasih promo potongan harga pelanggan tetap.
- g. Pembelian produk di Caraidshop apakah mudah dilakukan?  
Kalau untuk Tema Line, Youtube itu mudah kak, cuma kalau untuk yang Disney+ kan itu aku belinya *sharingan* jadi harus kita janjian buat dapat kode verifikasinya jadi agak rempong sedikit tapi gapapa sih yang penting murah dan aman akunnya.
- h. Apa yang menjadi alasan percaya pada produk Caraidshop?  
Produknya aman jarang banget *error*, terus ada jaminan garansi

**2. Interaktivitas**

- a. Apa yang menjadi alasan anda untuk memfollow Caraidshop?  
Supaya ga ketinggalan info kalau ada promo atau produk baru
- b. Apakah konten yang disajikan dalam Instagram mudah dipahami dan terima?  
Cukup mudah karena menurutku informasi kontennya juga jelas dan

setiap produk juga pasti ada penjelasannya sendiri.

- c. Konten apakah yang sering disajikan oleh pihak Caraidshop?  
Postingan produk dan harga produk
- d. Apakah pihak Caraidshop cepat memberi jawaban atas pertanyaan konsumen?  
Kalau di Line *fast* respons banget tapi kadang kalau di Dm agak *slow* respons ya mungkin ketumpuk sama *chat* lainnya kali ya atau tidak ada notif jadi selama ini aku chatnya via Line kalau mau order.

3. Informatif

- a. Bagaimana respons anda terhadap akun Instagram Caraidshop?  
Tampilannya sudah bagus dan cukup informatif
- b. Apakah informasi yang diberikan oleh Caraidshop sangat jelas?  
Jelas, jujur aku awalnya agak ragu buat order di Caraidshop soalnya kan waktu itu baru pertama kali nah tapi admin nya baik terus juga menjelaskan detail banget bisa ngasih jaminan uang kembali juga kalau produknya jelek jadi orang yang awalnya ragu beli di Caraidshop jadi percaya dan yakin buat beli di Caraidshop
- c. Saran buat akun Caraidshop kedepannya seperti apa?  
Mungkin bisa sering *upload* di *feeds* jangan cuma aktif di *story* aja, soalnya kan kalau *followers* baru pastikan memperhatikan dari *feeds* juga ya

B. Optimalisasi Penggunaan Instagram

1. Melakukan Riset Pasar

- a. Apakah sebelum melakukan pembelian biasanya anda membandingkan harga produk dengan penjual lainnya?  
Iya saya bandingkan dulu
- b. Menurut anda apakah produk yang dipasarkan oleh Caraidshop sesuai dengan target pembelian anda?  
Sesuai, aplikasinya juga lengkap produknya juga kalau ada yang baru Caraidshop juga pasti jual

2. Melakukan Analisis Kompetitor

- a. Apakah anda pernah membeli produk sejenis pada pelaku usaha selain Caraidshop?
- b. Jika iya, mengapa anda tetap dan terus melakukan pembelian di Caraidshop?  
Pernah, iya karena saya cari harga yang termurah tapi kalau akhir-akhir ini udah ga pernah soalnya kalau beli di Caraidshop pasti dikasih harga lebih murah soalnya udah sering order mungkin ya. Jadi mikirnya langsung beli aja disini ga usah di tempat lain.

3. Membuat Konten yang Menarik

- a. Apakah konten Caraidshop dapat dikatakan menarik?  
Menarik, soalnya sering update tentang rekomendasi-rekomendasi film/drakor bagi saya yang pecinta drama itu sangat mendukung.
- b. Apakah konten Caraidshop memuat berbagai informasi yang dibutuhkan?

Informasinya lengkap kalau menurut saya dari daftar produk yang dijual, harganya, pengertian produk, cara penggunaan sudah lengkap.

- c. Apakah konten Caraidshop memiliki sisi edukasi untuk konsumen? Caraidshop sering memposting bagaimana cara penggunaan aplikasi yang dia jual jadi ya menurut saya itu sebuah edukasi yang baik bagi orang-orang yang belum paham mengenai aplikasi tersebut

4. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik

- a. Fitur Instagram apa yang paling anda sukai di Instagram?  
*Reel*
- b. Fitur Instagram apa yang selalu digunakan oleh pihak Caraidshop?
  - 1) kayaknya lebih banyak *stories* ya, terus kayaknya mereka juga sering respons di DM, aku itu sebelum tanya tanya personal sering banget tanya lewat DM meski disana udah tertera info produk dengan detail. alasannya ya cuman karena lebih praktis aja dan memastikan kredibilitasnya.
  - 2) terus, Caraidshop kalau lagi upload apa gitu di *feeds* selalu menyertakan *caption*, mereka itu detail kalau menjelaskan segala sesuatunya ditambahkannya lewat *caption* juga
  - 3) terus yang aku tau dia juga pake model *tag hashtag* gitu kak, jadi kadang kita cukup tertarik sama postingannya, kadang ngetag selebgram

5. Menentukan Waktu Posting

- a. Biasanya pihak Caraidshop melakukan waktu posting jam berapa?  
Setiap pagi jam 8/9
- b. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?  
Yang saya tau pagi atau kadang sore ke malam

6. Memanfaatkan Ads

- a. Apakah anda mengetahui Caraidshop dari promosi Instagram *Ads*?  
Tidak
- b. apakah Caraidshop pernah menggunakan *paid promote* selebgram?  
Pernah beberapa kali saya lihat

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**UNTUK KONSUMEN CARAIDSHOP**

Nama : Jesellyn  
Peran : Konsumen  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 21  
Pendidikan : SMA

**A. Digital Marketing**

**1. Aksesibilitas**

- a. Anda mengetahui Caraidshop darimana?  
Saya tahu dari teman saya dia merekomendasikan untuk coba beli produk di Caraidshop
- b. Apakah mudah dalam mengakses akun Instagram Caraidshop?  
Mudah, karena nama Instagramnya juga ga susah
- c. Sudah berapa lama anda mengenal produk Caraidshop?  
Kurang lebih 6 bulan
- d. Sudah berap kali anda melakukan pembelian di Caraidshop?  
3 kali
- e. Apa produk favorit yang pernah anda beli?  
Kalau saya biasa langganan aplikasi Netflix
- f. Kenapa memilih produk di Caraidshop dibandingkan produk sejenis di tempat lain?  
Harganya lebih murah dan rekomendasi juga dari teman
- g. Pembelian produk di Caraidshop apakah mudah dilakukan?  
Mudah dan prosesnya cepat biasanya ga sampe 5 menit sudah jadi
- h. Apa yang menjadi alasan percaya pada produk Caraidshop?  
Caraidshop memberikan jaminan garansi dan uang kembali jika produknya mengalami *error* dan jam ordernya juga *flexible*.

**2. Interaktivitas**

- a. Apa yang menjadi alasan anda untuk memfollow Caraidshop?  
Biar tahu produk-produk apa aja yang dijual dan kadang kan suka ada promo yang berlaku Cuma sehari aja nah kalau saya ga memfollow kan ga tau kalau ada promo.
- b. Apakah konten yang disajikan dalam Instagram mudah dipahami dan terima?  
Ya mudah
- c. Konten apakah yang sering disajikan oleh pihak Caraidshop?  
Kalau konten saya tidak begitu memperhatikan tapi biasanya sekilas itu saya lihat ya seperti daftar produk, harga produk yang dijual dan



rekomendasi film-film.

- d. Apakah pihak Caraidshop cepat memberi jawaban atas pertanyaan konsumen?

Selama 3 kali saya *order* ini cepat kok admin nya buat ngebales chat, kadang malah saya yang tidak sempat bales jadinya diproses besoknya

### 3. Informatif

- a. Bagaimana respons anda terhadap akun Instagram Caraidshop?  
Instagramnya bagus dan desainnya juga bagus bisa nyambung temanya dan lengkap juga informasinya atas produk-produk yang ditawarkan
- b. Apakah informasi yang diberikan oleh Caraidshop sangat jelas?  
Jelas terutama melihat dari segi banyaknya testimoni yang positif dari konsumen yang setiap harinya diunggah oleh Caraidshop, dan jawaban dari pertanyaan yang saya tanyakan.
- c. Saran buat akun Caraidshop kedepannya seperti apa?  
Terus berkembang dan terus *update* jika ada aplikasi atau produk-produk baru dan mungkin bisa menambahkan Whatsapp agar lebih gampang berkomunikasi.

### B. Optimalisasi Penggunaan Instagram

#### 1. Melakukan Riset Pasar

- a. Apakah sebelum melakukan pembelian biasanya anda membandingkan harga produk dengan penjual lainnya?  
Iya
- b. Menurut anda apakah produk yang dipasarkan oleh Caraidshop sesuai dengan target pembelian anda?  
Sudah sesuai, produknya juga tidak ada problem

#### 2. Melakukan Analisis Kompetitor

- a. Apakah anda pernah membeli produk sejenis pada pelaku usaha selain Caraidshop?  
jika iya, mengapa anda tetap dan terus melakukan pembelian di Caraidshop?  
Pernah karena waktu itu di tempat lain harganya lebih murah jadi saya coba beli di tempat lain tetapi di tempat lain yang saya beli kualitasnya tidak bagus dan pemberian garansi produknya pun lama harus nunggu sehari-hari. Setelah saya pikir mending beli di tempat yang agak mahal sedikit tapi kualitasnya terjamin.

#### 3. Membuat Konten yang Menarik

- a. Apakah konten Caraidshop dapat dikatakan menarik?  
Cukup menarik, waktu itu saya pernah membagikan postingan Caraidshop ke teman saya dan ternyata teman saya ingin mencoba membeli dan tertarik terhadap produk di Caraidshop.
- b. Apakah konten Caraidshop memuat berbagai informasi yang dibutuhkan?

Terkait informasi menurut saya sudah dijelaskan ya di setiap postingan Caraidshop hanya saja kadang agak *slow* respons dalam menjawab pertanyaan melalui DM Instagram

- c. Apakah konten Caraidshop memiliki sisi edukasi untuk konsumen? Caraidshop sering membagikan konten tips penggunaan aplikasi jadi menurut saya edukasi sudah diterapkan oleh Caraidshop yang akan bermanfaat bagi calon pembeli.
4. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik
  - a. Fitur Instagram apa yang paling anda sukai di Instagram? *Explore* karena bisa melihat dengan luas informasi-informasi yang *update*
  - b. Fitur Instagram apa yang selalu digunakan oleh pihak Caraidshop?
    - 1) Tanya-jawab kadang, cuman jarang aja kayaknya lebih banyak ke *stories*. terus kadang aku juga selalu pake fitur DM, aku selalu nge DM kakak Caraidshop dulu kalau misal mau tanya-tanya produk dll, alasannya ya biar cepet terus praktis gitu loh
    - 2) Terus kalau *feeds*, aku sih sebenarnya kurang suka *scroll feeds* ya makanya jarang merhatiin dia *upload feeds* apa kak, jadi aku tidak tahu dia nulis *caption* apa aja, cuman gara gara wawancara ini aku jadi *view* ignya memang dia komplit kalau menjelaskan informasi produk, ada testi gitu gitu dimasukin *highlight* juga
    - 3) Terus pernah Caraidshop pake *polling* kak, itu ya bagus nggak sih.
5. Menentukan Waktu Posting
  - a. Biasanya pihak Caraidshop melakukan waktu posting jam berapa? Sekitar jam 08.00
  - b. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa? Pagi jam 08.00 itu sudah membalas *chat* atau tengah malam admin nya masih mau membalas chat saya
6. Memanfaatkan Ads
  - a. Apakah anda mengetahui Caraidshop dari promosi Instagram *Ads*? Aku tidak tahu ya dia pake ads ig apa enggak, kayaknya enggak deh ya, kayaknya cuman ngepake endors selebgram doang
  - b. Apakah Caraidshop pernah menggunakan *paid promote* selebgram? Setahu saya pernah, saya kurang memperhatikan

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**UNTUK KONSUMEN CARAIDSHOP**

Nama : Nelsen  
Peran : Konsumen  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 24  
Pendidikan : S1

**A. Digital Marketing**

**1. Aksesibilitas**

- a. Anda mengetahui Caraidshop darimana?  
Aku awalnya iseng-iseng cari olshop yang jual Netflix di Instagram
- b. Apakah mudah dalam mengakses akun Instagram Caraidshop?  
Gampang tinggal ketik usernamenya juga udah langsung keluar Instagramnya
- c. Sudah berapa lama anda mengenal produk Caraidshop?  
3 bulan
- d. Sudah berapakali anda melakukan pembelian di Caraidshop?  
3 kali
- e. Apa produk favorit yang pernah anda beli?  
Biasanya beli Netflix
- f. Kenapa memilih produk di Caraidshop dibandingkan produk sejenis di tempat lain?  
Soalnya lihat testimoninya banyak terus harganya juga lumayan murah, terus ternyata temen-temenku juga ada yang beli di Caraidshop
- g. Pembelian produk di Caraidshop apakah mudah dilakukan?  
Mudah prosesnya juga cepat
- h. Apa yang menjadi alasan percaya pada produk Caraidshop?  
Jarang *trouble* aplikasinya, sebelumnya aku pernah beli di tempat lain baru 2 hari pemakaian udah *error*.

**2. Interaktivitas**

- a. Apa yang menjadi alasan anda untuk memfollow Caraidshop?  
Biar tahu kalau ada promo apa aja, produk yang aku butuhin
- b. Apakah konten yang disajikan dalam Instagram mudah dipahami dan terima?  
Cukup mudah
- c. Konten apakah yang sering disajikan oleh pihak Caraidshop?  
Pemberitahuan kalau sudah mulai bisa order, harga produk yang dijual, tutorial-tutorial produk yang ditawarkan.
- d. Apakah pihak Caraidshop cepat memberi jawaban atas pertanyaan konsumen?

*Fast respons banget, ga nyampe 5 menit langsung dibalas*

3. Informatif

- a. Bagaimana respons anda terhadap akun Instagram Caraidshop?  
Kurang aktif dalam memposting konten melalui *feeds*, hanya aktif di *story* saja sih kalau menurut saya
- b. Apakah informasi yang diberikan oleh Caraidshop sangat jelas?  
Secara keseluruhan Instagram Caraidshop sudah informatif, dan responsive dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diunggah melalui *story* Instagramnya dan dalam menyampaikan informasi dan pertanyaan kepada *followers*.
- c. Saran buat akun Caraidshop kedepannya seperti apa?  
Mungkin bisa lebih aktif lagi dalam memposting informasi produk melalui *feeds*, soalnya kadang kalau *story* kan kalau sudah 24 jam sudah hilang, tapi kalau *feeds* kan bisa dilihat kapan aja.

B. Optimalisasi Penggunaan Instagram

1. Melakukan Riset Pasar

- a. Apakah sebelum melakukan pembelian biasanya anda membandingkan harga produk dengan penjual lainnya?  
Iya
- b. Menurut anda apakah produk yang dipasarkan oleh Caraidshop sesuai dengan target pembelian anda?  
ada beberapa produk yang saya butuhkan tapi Caraidshop tidak jual.

2. Melakukan Analisis Kompetitor

- a. Apakah anda pernah membeli produk sejenis pada pelaku usaha selain Caraidshop?  
jika iya, mengapa anda tetap dan terus melakukan pembelian di Caraidshop?  
Pernah, soalnya dulu belum mengenal Caraidshop dan akhirnya saya memilih untuk terus order di Caraidshop karena yang pertama terpercaya, terus proses produknya cepat dan lebih murah juga dibanding tempat lain.

3. Membuat Konten yang Menarik

- a. Apakah konten Caraidshop dapat dikatakan menarik?  
Menurut saya menarik dari segi editan tidak membosankan dan teratur jadi enak dilihat.
- b. Apakah konten Caraidshop memuat berbagai informasi yang dibutuhkan?  
Informasinya cukup lengkap ya terus juga kalau saya lihat Caraidshop juga aktif dalam memberikan informasi setiap harinya.
- c. Apakah konten Caraidshop memiliki sisi edukasi untuk konsumen?  
Caraidshop sering membagikan cara untuk menggunakan aplikasi-aplikasi yang dia jual jadi ya menurut saya itu bagus untuk konsumen lainnya yang kurang mengerti cara menggunakan aplikasi tersebut. Dan menurut saya itu adalah sebuah edukasi yang bagus bagi pembeli dan strategi *marketing* yang baik juga bisa menambah konsumen.

4. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik

- 
- a. Fitur Instagram apa yang paling anda sukai di Instagram?  
Yang paling pertama saya buka sih kalau Instragram biasanya *story*.
  - b. Fitur Instagram apa yang selalu digunakan oleh pihak Caraidshop?  
*Story*, tanya-jawab
5. Menentukan Waktu Posting
- a. Biasanya pihak Caraidshop melakukan waktu posting jam berapa?  
Biasa pagi sudah memposting *story* mungkin sekitar jam 09.00
  - b. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?  
Pagi jam 09.00
6. Memanfaatkan Ads
- a. Apakah anda mengetahui Caraidshop dari promosi Instagram *Ads*?  
Instagram *Ads* itu kayak kalau kita lagi lihat *story* atau *feeds* tiba-tiba ada iklan, gitu ya? kayaknya aku belum pernah lihat sih ya, soalnya waktu itu aku nemu Caraidshop di promosiin sama selebgram kak
  - b. Apakah Caraidshop pernah menggunakan *paid promote* selebgram?  
Aku ga tau, jarang buka Instagram



**PEDOMAN WAWANCARA**  
**UNTUK *FOLLOWERS* CARAIDSHOP**

Nama : Perempuan  
Peran : *Followers*  
Jenis Kelamin : Vivian  
Usia : 25  
Pendidikan : S1

1. *Digital Marketing*

1. Aksesibilitas

- a. Anda mengetahui Caraidshop darimana?  
Pernah melihat postingan selebgram Nadhiera mempromosikan Instagram Caraidshop
- b. Apakah mudah dalam mengakses akun Instagram caraidshop?  
Mudah
- c. Sudah berapa lama anda mengenal produk Caraidshop?  
Dari tahun lalu, 1 tahun an
- d. Sudah berap kali anda melakukan pembelian di Caraidshop?  
Belum pernah kak
- e. Apa produk favorit yang pernah anda beli?  
-
- f. Kenapa memilih produk di Caraidshop dibandingkan produk sejenis di tempat lain?  
-
- g. Pembelian produk di Caraidshop apakah mudah dilakukan?
  - i. -
- h. Apa yang menjadi alasan percaya pada produk Caraidshop  
-

3. Interaktivitas

- a. Apa yang menjadi alasan anda untuk memfollow Caraidshop?  
Saya iseng aja pengen tahu Caraidshop itu apa dan dia jualan aplikasi apa aja
- b. Apakah konten yang disajikan dalam Instagram mudah dipahami dan terima?  
Kalau dulu pas awal-awal saya mengikuti tidak begitu paham ya tapi lama kelamaan sudah mulai paham soalnya juga konten yang diberikan untuk saat ini sudah mulai jelas informasinya dibanding dulu jadi untuk sekarang mudah untuk dimengerti.
- c. Konten apakah yang sering disajikan oleh pihak Caraidshop?  
Caraidshop lebih ke mengenalkan produk, memberi penjelasan dan cara pemakaian produknya melalui story Instagram berupa foto/video biasanya.

- d. Apakah pihak Caraidshop cepat memberi jawaban atas pertanyaan konsumen?

Kurang tahu

## 2. Informatif

- a. Bagaimana respons anda terhadap akun Instagram Caraidshop?  
Terus terang aja ya kak dulu pas awal-awal saya follow itu berantakan dan ga teratur banget. Kaya ga *aesthetic* sama sekali padahal kan kalau jualan aplikasi harusnya kan konten-kontennya menarik agar konsumen tertarik kan, mungkin kalau terus seperti itu Instagram Caraidshop akan kalah dengan pesaing lainnya. Tapi menurutku kalau sekarang konsep Instagramnya sudah teratur dan tidak berantakan jadi pasti orang-orang akan tertarik dengan produk yang dijual tapi masih bisa dimaksimalkan lebih lagi.
- b. Apakah informasi yang diberikan oleh Caraidshop sangat jelas?  
Kalau sekarang menurut saya sudah sangat jelas Caraidshop juga sering melakukan komunikasi melalui fitur tanya-jawab dengan *followers* dibandingkan dahulu yang menurut saya hanya asal membagikan konten.
- c. Saran buat akun Caraidshop kedepannya seperti apa?  
Kalau saran saya buat admin atau tim pengelola Instagram olshop Caraidshop buat lebih belajar *design* menggunakan *platform* lainnya selain aplikasi Canva agar bentuk templatennya tidak sama dengan penjual lainnya agar desainnya beda dari yang lain.

## B. Optimalisasi Penggunaan Instagram

### 1. Melakukan Riset Pasar

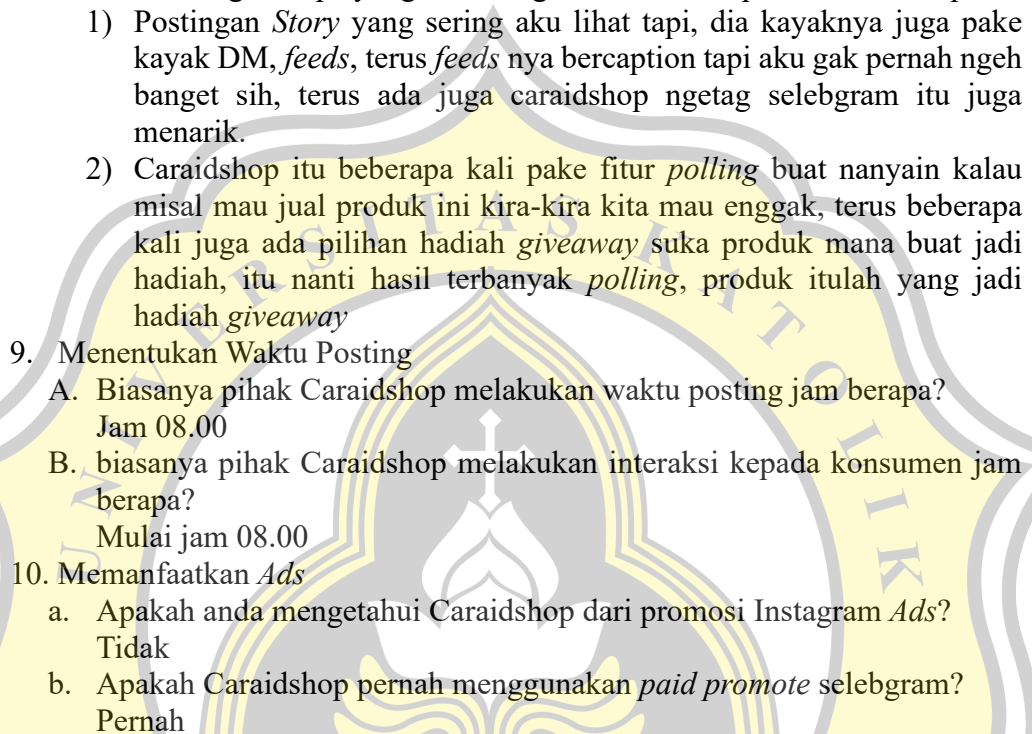
- a. Apakah sebelum melakukan pembelian biasanya anda membandingkan harga produk dengan penjual lainnya?  
Iya
- b. Menurut anda apakah produk yang dipasarkan oleh Caraidshop sesuai dengan target pembelian anda?  
Lumayan kak

### 2. Melakukan Analisis Kompetitor

- a. Apakah anda pernah membeli produk sejenis pada pelaku usaha selain Caraidshop?  
jika iya, mengapa anda tetap dan terus melakukan pembelian di Caraidshop?  
Pernah

### 3. Membuat Konten yang Menarik

- a. Apakah konten Caraidshop dapat dikatakan menarik?  
Menurut saya sudah lumayan dibandingkan dahulu tetapi ada beberapa konten yang templatennya sama dengan penjual lain. Jadi lebih baik kalau desainnya membuat sendiri.
- b. Apakah konten Caraidshop memuat berbagai informasi yang dibutuhkan?  
Iya
- c. Apakah konten Caraidshop memiliki sisi edukasi untuk konsumen?  
Kalau melihat Caraidshop sering posting tutorial aplikasi sudah cukup memberikan edukasi yang baik ya.

- 
8. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik
- A. Fitur Instagram apa yang paling anda sukai di Instagram?  
*Reel, explore*
  - B. Fitur Instagram apa yang selalu digunakan oleh pihak Caraidshop?
    - 1) Postingan *Story* yang sering aku lihat tapi, dia kayaknya juga pake kayak DM, *feeds*, terus *feeds* nya bercaption tapi aku gak pernah ngeh banget sih, terus ada juga caraidshop ngetag selebgram itu juga menarik.
    - 2) Caraidshop itu beberapa kali pake fitur *polling* buat nanyain kalau misal mau jual produk ini kira-kira kita mau enggak, terus beberapa kali juga ada pilihan hadiah *giveaway* suka produk mana buat jadi hadiah, itu nanti hasil terbanyak *polling*, produk itulah yang jadi hadiah *giveaway*
9. Menentukan Waktu Posting
- A. Biasanya pihak Caraidshop melakukan waktu posting jam berapa?  
Jam 08.00
  - B. biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?  
Mulai jam 08.00
10. Memanfaatkan *Ads*
- a. Apakah anda mengetahui Caraidshop dari promosi Instagram *Ads*?  
Tidak
  - b. Apakah Caraidshop pernah menggunakan *paid promote* selebgram?  
Pernah

**PEDOMAN WAWANCARA  
UNTUK FOLLOWERS CARAIDSHOP**

Nama : Alfiana

Peran : *followers*

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 29

Pendidikan : S1

**A. *Digital Marketing***

**1. Aksesibilitas**

- a. Anda mengetahui Caraidshop darimana?  
Lihat dari promosi selebgram
- b. Apakah mudah dalam mengakses akun Instagram Caraidshop?  
Mudah
- c. Sudah berapa lama anda mengenal produk Caraidshop?  
Sudah 2 tahun saya mengenal Instagram Caraidshop
- d. Sudah berapakah anda melakukan pembelian di Caraidshop?  
Belum pernah
- e. Apa produk favorit yang pernah anda beli?  
-
- f. Kenapa memilih produk di Caraidshop dibandingkan produk sejenis di tempat lain?  
-
- g. Pembelian produk di Caraidshop apakah mudah dilakukan?  
-
- h. Apa yang menjadi alasan percaya pada produk Caraidshop?  
-

**2. Interaktivitas**

- a. Apa yang menjadi alasan anda untuk memfollow Caraidshop  
Coba-coba aja soalnya waktu itu ada promo
- b. Apakah konten yang disajikan dalam Instagram mudah dipahami dan terima?  
Kalau menurut saya dulu kontennya tidak tertata rapi seperti sekarang ini, kalau sekarang lebih mudah dipahami dan lebih menarik.
- c. Konten apakah yang sering disajikan oleh pihak Caraidshop?  
*Story Instagram* kaya daftar produk dan rekomendasi-rekomendasi film
- d. Apakah pihak Caraidshop cepat memberi jawaban atas pertanyaan konsumen?  
-

### 3. Informatif

- a. Bagaimana respons anda terhadap akun Instagram Caraidshop?  
Buat dulu pas pertama saya mengikuti Instagram Caraidshop menurut saya masih kurang bagus penampilannya kalau untuk menarik perhatian konsumen masih kurang karena kalau saya nilai hanya apa adanya saja tidak ada variasi-variasi yang menarik cuma ada nama produk dan harganya saja. Kalau sekarang sudah jauh lebih baik, jelas, lebih menarik karena menggunakan design-design yang lucu-lucu dan menarik perhatian untuk melihat profil olshop Caraidshop.
- b. Apakah informasi yang diberikan oleh Caraidshop sangat jelas?  
Menurut saya jelas jauh beda sama dulu, kalau sekarang juga lebih aktif posting konten-konten yang menarik juga.
- c. Saran buat akun Caraidshop kedepannya seperti apa?  
Untuk kedepannya coba lebih aktif lagi dengan sering *live* atau mungkin bisa memanfaatkan Instagram *Ads* agar bisa lebih jauh menjangkau pelanggan.

### B. Optimalisasi Penggunaan Instagram

#### 1. Melakukan Riset Pasar

- a. Apakah sebelum melakukan pembelian biasanya anda membandingkan harga produk dengan penjual lainnya?  
Iya
- b. Menurut anda apakah produk yang dipasarkan oleh Caraidshop sesuai dengan target pembelian anda?  
Belum sepenuhnya

#### 2. Melakukan Analisis Kompetitor

- a. Apakah anda pernah membeli produk sejenis pada pelaku usaha selain Caraidshop?  
jika iya, mengapa anda tetap dan terus melakukan pembelian di Caraidshop?  
Pernah

#### 3. Membuat Konten yang Menarik

- a. Apakah konten Caraidshop dapat dikatakan menarik?  
Untuk tampilan sekarang sudah jauh lebih menarik ketimbang dulu, lebih senada juga temanya dan admin nya juga lebih aktif memposting produk yang dijual. Cuma untuk postingan di *feeds* masih kurang aktif, coba bisa lebih aktif lagi biar lebih menarik
- b. Apakah konten Caraidshop memuat berbagai informasi yang dibutuhkan?  
Menurut saya Caraidshop sudah informatif contohnya mengenai promosi produk yang dishare.
- c. Apakah konten Caraidshop memiliki sisi edukasi untuk konsumen?  
Untuk sisi edukasinya sudah terlihat dari admin Caraidshop sering memposting konten-konten tips untuk menggunakan aplikasi yang dijualnya.

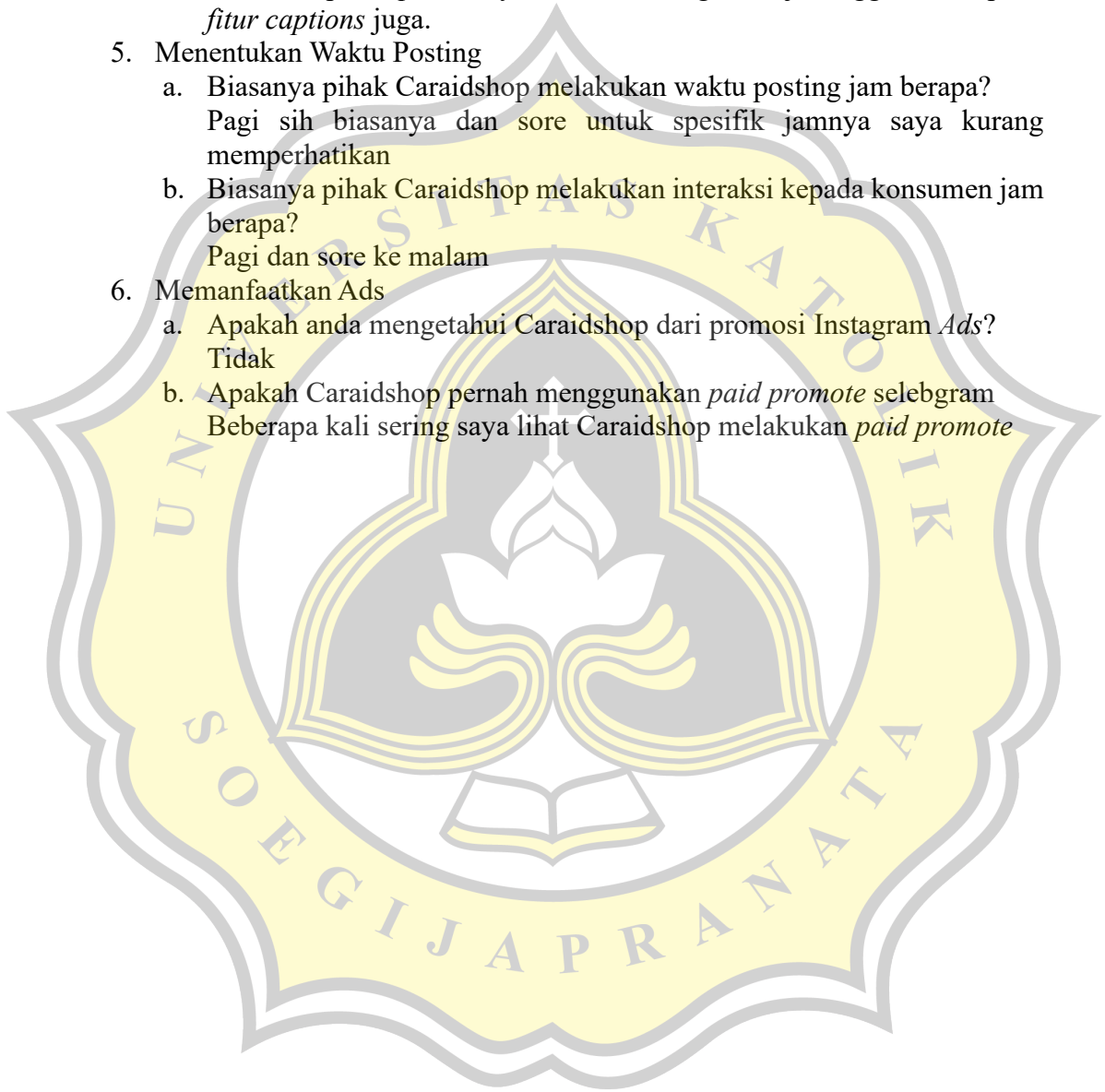
#### 4. Menggunakan Fitur Instagram dengan Baik

- a. Fitur Instagram apa yang paling anda sukai di Instagram?



*Explore* dan *Story*

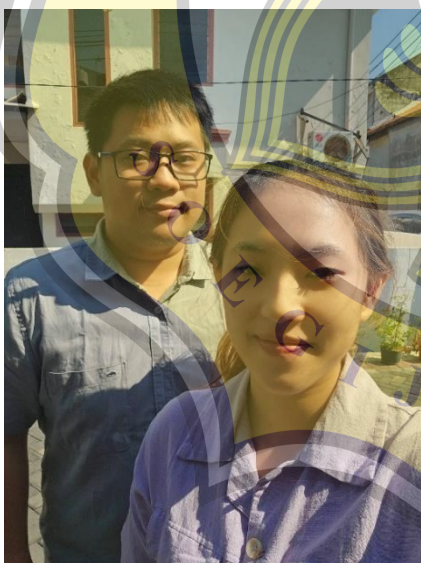
- b. Fitur Instagram apa yang selalu digunakan oleh pihak Caraidshop?  
*Story* ya yang paling sering saya lihat, terus memang kadang kalau si Caraidshop ini *upload* di *feeds*, aku kurang suka, jadi ngga tau dia pake *fitur captions* juga.
5. Menentukan Waktu Posting
  - a. Biasanya pihak Caraidshop melakukan waktu posting jam berapa?  
Pagi sih biasanya dan sore untuk spesifik jamnya saya kurang memperhatikan
  - b. Biasanya pihak Caraidshop melakukan interaksi kepada konsumen jam berapa?  
Pagi dan sore ke malam
6. Memanfaatkan Ads
  - a. Apakah anda mengetahui Caraidshop dari promosi Instagram *Ads*?  
Tidak
  - b. Apakah Caraidshop pernah menggunakan *paid promote* selebgram  
Beberapa kali sering saya lihat Caraidshop melakukan *paid promote*



## Lampiran Testimoni Pelanggan

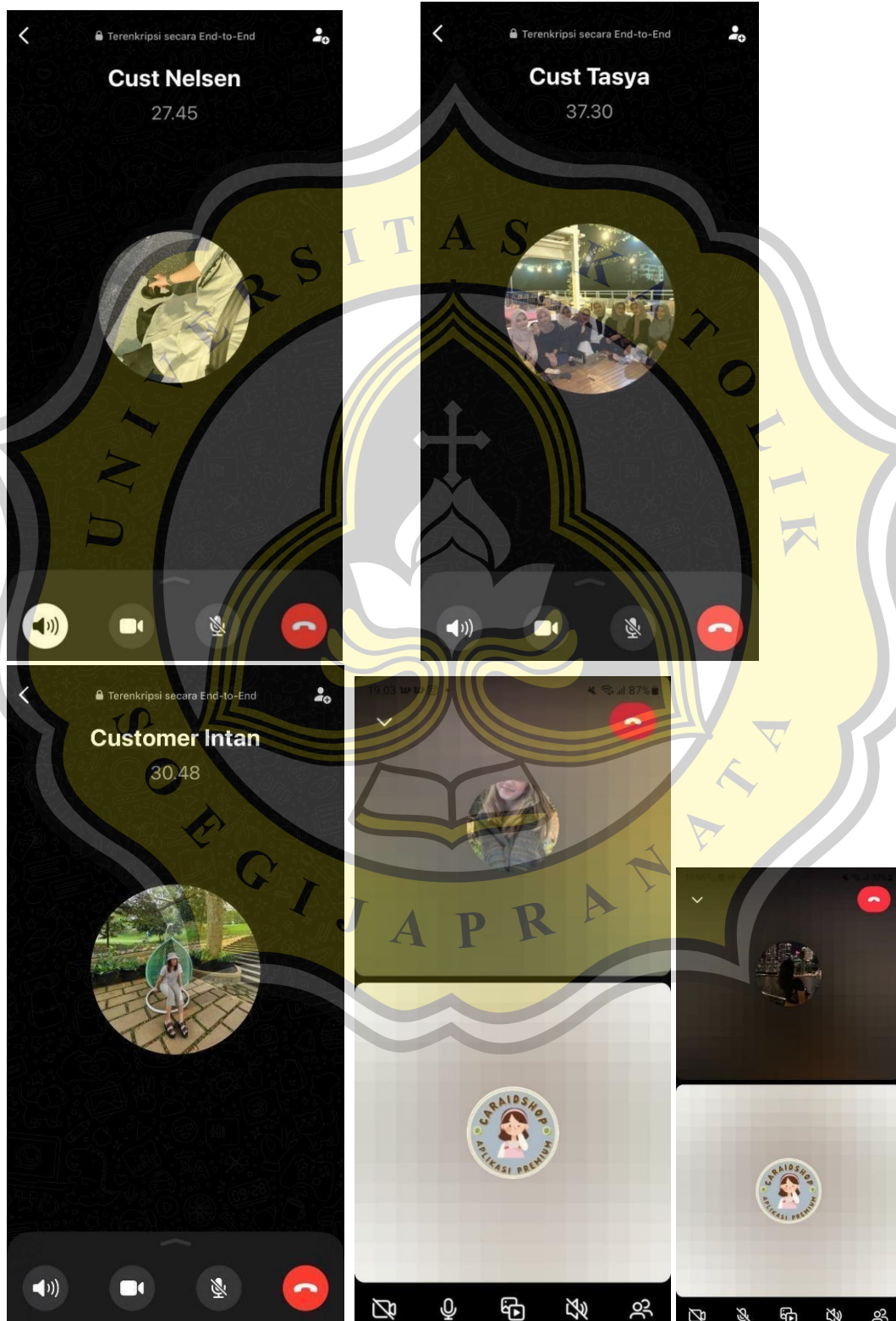


### Lampiran Foto Informan





## Lampiran Foto Informan



PAPER NAME

TA-19.D1.0118.docx

WORD COUNT

21639 Words

CHARACTER COUNT

141211 Characters

PAGE COUNT

95 Pages

FILE SIZE

1.5MB

SUBMISSION DATE

Oct 23, 2023 9:38 AM GMT+7

REPORT DATE

Oct 23, 2023 9:40 AM GMT+7

● **13% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 12% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 7% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)