

ABSTRACT

Nowadays, there are many unofficial third-party sellers of international products that have not yet officially entered the Indonesian market. This report focuses on factors that are considered by customers before they make the final decision of buying a product from Instagram reseller accounts.

This report takes into account the issues encountered not only by customers but also the resellers when building their trust towards each other. In order to support the study, interviews with both customers and sellers, and secondary data from e-journals are collected.

The overall result of the interview from the three companies and 20 customers reveals that there are plenty of factors considered by customers that needs to be fulfilled by resellers in this trust building process in order to reach buying decisions. Thus, the writer suggests possible recommendations for companies to better convince customers of their legitimacy.

Keywords: Online trust building process, Unofficial Instagram Reseller accounts.

ABSTRAK

Saat ini, banyak penjual produk internasional pihak ketiga tidak resmi yang menjual produk internasional yang belum resmi masuk ke pasar Indonesia. Laporan ini berfokus pada faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh pelanggan sebelum mereka membuat keputusan akhir untuk membeli produk dari akun *reseller* Instagram.

Laporan ini memperhitungkan masalah yang dihadapi tidak hanya oleh pelanggan tetapi juga pengecer ketika membangun kepercayaan mereka satu sama lain. Untuk mendukung penelitian ini, wawancara dengan pelanggan dan penjual, dan data sekunder dari jurnal elektronik dikumpulkan.

Hasil wawancara secara keseluruhan dari dua perusahaan dan 20 pelanggan mengungkapkan bahwa ada banyak faktor yang dipertimbangkan oleh pelanggan yang perlu dipenuhi oleh reseller dalam proses membangun kepercayaan ini untuk mencapai keputusan pembelian. Dengan demikian, penulis menyarankan rekomendasi yang dapat membantu perusahaan untuk lebih meyakinkan pelanggan tentang legitimasi mereka.

Kata Kunci: Proses membangun kepercayaan daring, akun *reseller* Instagram tidak resmi.