

RINGKASAN EKSEKUTIF

Industri *online furniture marketplace* mengalami peningkatan sejak awal tahun 2015. Dengan adanya peningkatan tersebut, perusahaan melakukan riset dan berusaha untuk menciptakan inovasi layanan yang berbeda dari para pesaing.

Livaza perlu meningkatkan inovasi layanan, sehingga ekspektasi konsumen dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil riset kuantitatif, penulis menemukan akar masalah yang dihadapi oleh Livaza, yaitu kurangnya kepercayaan konsumen terhadap pembelian furniture secara online.

Berdasarkan hasil riset kuantitatif, penulis memberikan solusi inovasi layanan dalam bentuk peminjaman produk sebelum konsumen dapat membelinya secara permanen yang berguna untuk meningkatkan kepercayaan konsumen akan keaslian produk yang konsumen lihat di *website* dengan yang aslinya.



EXECUTIVE SUMMARY

Online furniture marketplace industry has been increasing since last the beginning of 2015 . With this increase, the company has been researching and trying to create different service innovations from competitors.

Livaza needs to improve service innovation in order to meet customer expectation. Based on the results of quantitative research, the authors found the root of the problems faced by Livaza, namely a lack of consumer confidence in buying furniture by online.

Based on the results of quantitative research, the authors provide innovative service solutions in the form of lending products before consumers can buy them permanently, in which it is useful to increase consumer confidence in the authenticity of the products that consumers see on the website with the original.

