

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh Inovasi Chatbot berbasis *artificial intelligence* (kecerdasan buatan) terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) Perspektif Mahasiswa Di Kota Bengkulu, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Faktor Inovasi Chatbot berbasis *artificial intelligence* (kecerdasan buatan) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) Perspektif Mahasiswa Di Kota Bengkulu. Artinya semakin baik Inovasi Chatbot berbasis *artificial intelligence* (kecerdasan buatan) yang dilakukan maka *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) semakin meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Pihak Shopee harus memperhatikan Tampilan fitur pada chatbot shopee cukup dinamis dan menarik, agar pelanggan merasa puas akan fitur chatbot yang telah diberikan.
2. Kepuasan pelanggan sangat penting, maka dari itu penting untuk chatbot pada Shopee diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik untuk setiap permasalahan yang dihadapi pelanggan.

3. Rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan: Optimalkan respon chatbot agar tidak terasa kaku dan robotic, dalam Konteks *customer satisfaction*.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mencari faktor-faktor lain, bisa menambahkan data kualitatif seperti observasi dan wawancara, jika ingin meneliti tentang Inovasi Chatbot berbasis *artificial intelligence* (kecerdasan buatan), serta di sarankan untuk dapat menambahkan jumlah sampel penelitian yang lebih referensif sehingga bisa menghasilkan hasil yang akurat dan perluasan variabel untuk memfokuskan penambahan contoh variabel lain selain tentang Inovasi Chatbot berbasis *artificial intelligence*(kecerdasan buatan)