

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, M. (2023). Komunikasi Simbolik: Implikasi Penggunaan Chatbot Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan Customer Service. *J-KIs: Jurnal Komunikasi Islam*, 4(1), 101–110. <https://doi.org/10.53429/j-kis.v4i1.594>
- Ajiz, M. F., Ramadan, M. F. S., Mutia, H. D., & Yanuari, P. D. (2023). Pengembangan Aplikasi Chatbot Informasi Akademik Berbasis Web Menggunakan Metode Artificial Intelligence Markup Language (AIML). *Media Jurnal Informatika*, 15(2), 143. <https://doi.org/10.35194/mji.v15i2.3316>
- Alghany. (2024). Pengaruh Teknologi Artificial Intelligence Pada Layanan Chatbot Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandung Raya, Indonesia. *International Journal Administration, Business & Organization*, 5(1), 48–55. <https://doi.org/10.61242/ijabo.24.337>
- As-syiva Humayra, M., & Nasution Padli Irwan, M. (2023). Analisis Peran Chatbot Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Konsumen di E-Commerce. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 01(11), 71–80. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/kohesi/article/view/1160>
- Asyifah, A., Syafi'i, A., Hanipah, H., & Ispiyani, S. (2023). Pengembangan Aplikasi E-Commerce Untuk Peningkatan Penjualan Online. *Action Research Literate*, 7(10), 70–75. <https://doi.org/10.46799/ar.v7i10.188>
- Azizah, D., Wibawa, A., & Budiarto, L. (2021). Hakikat Epistemologi Artificial Intelligence. *Jurnal Inovasi Teknologi Dan Edukasi Teknik*, 1(8), 592–598. <https://doi.org/10.17977/um068v1i82021p592-598>
- Benedictus, R. r., Wowor, H. F., & Sambul, A. (2017). Rancang Bangun Chatbot Helpdesk untuk Sistem Informasi Terpadu Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Teknik Informatika*, 11(1). <https://doi.org/10.35793/jti.11.1.2017.16557>
- Chaniago, H., Muharam, H., & Efawati, Y. (2023). *Metode Riset Bisnis Dan Permodelan* (Vol. 1). <https://digilib.polban.ac.id/files/disk1/311/jbptppolban-gdl-harmonchan-15510-1-metoder-n.pdf>
- Dan, K., & Jattamart. (2022). Overcoming customer innovation resistance to the sustainable adoption of chatbot services: A community-enterprise perspective in Thailand. *Journal of Innovation and Knowledge*, 7(3), 100211. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100211>
- Dirko G. S. Ruindungan, A. J. (2021). Chatbot Development for an Interactive Academic Information Services using the Rasa Open Source Framework. *Jurnal Teknik Elektro Dan Komputer*, 10(p-ISSN : 2301-8402, e-

ISSN : 2685-368X ,available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/elekdankom>), 61–68.

Dwivedi, Y. K., Balakrishnan, J., Baabdullah, A. M., & Das, R. (2023). Do chatbots establish “humanness” in the customer purchase journey? An investigation through explanatory sequential design. *Psychology and Marketing*, 40(11), 2244–2271. <https://doi.org/10.1002/mar.21888>

El Bakkouri, B., Raki, S., & Belgnaoui, T. (2022). The Role of Chatbots in Enhancing Customer Experience: Literature Review. *Procedia Computer Science*, 203, 432–437. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.07.057>

Ghozali 2018.. (n.d.), aplikasi analisis multivariate IBM SPSS 25.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23.

Gkinko, L., & Elbanna, A. (2022). AI Chatbots sociotechnical research: An overview and Future Directions. *CEUR Workshop Proceedings*, 3239, 173–183.

Hair, J. F., Ringle, C. M., Gudergan, S. P., Fischer, A., Nitzl, C., & Menictas, C. (2019). Partial least squares structural equation modeling-based discrete choice modeling: an illustration in modeling retailer choice. *Business Research*, 12(1), 115–142. <https://doi.org/10.1007/s40685-018-0072-4>

Harazneh, I., Adaileh, M. J., Thbeitat, A., Afaneh, S., Khanfar, S., Harasis, A. A., & Elrehail, H. (2020). The impact of quality of services and satisfaction on customer loyalty: The moderate role of switching costs. *Management Science Letters*, 10(8), 1843–1856. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.034>

Hidayat, A. (2022). Peran Umkm (Usaha, Mikro, Kecil, Menengah) Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(6), 6707–6714.

Illescas-manzano, M. D., López, N. V., González, N. A., Rodríguez, C. C., Ekonomi, D., & Almería, U. De. (2021). *Implementasi Chatbot dalam Perdagangan Online , dan Inovasi Terbuka*. 1–22.

Mauliddiyah, N. L. (2021). *Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Berdasarkan Ekuitas Merek*. 4, 6.

Pillai, R., & Sivathanu, B. (2020). Adoption of AI-based chatbots for hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(10), 3199–3226. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0259>

Robby Lianto, E. T. D. F. B. A. T. A. P. (2024). Peran chatbot artificial Intelligence dalam membentuk kepuasan pelanggan. *Technologia : Jurnal Ilmiah*, 15(1),

20. <https://doi.org/10.31602/tji.v15i1.13220>

- Rosidin, Sulaeman, D. A., Sukarsa, Kohar, A., & Habibi, M. I. (2024). Pengembangan Algoritma Pemrosesan Bahasa Alami Untuk Aplikasi Chatbot Dalam Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 7409–7414.
- Ruan, Y., & Mezei, J. (2022). When do AI chatbots lead to higher customer satisfaction than human frontline employees in online shopping assistance? Considering product attribute type. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 68(March). <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.103059>
- Said, M. A., Sibyan, H., & Hasanah, N. (2024). Layanan Pelanggan Berbasis Natural Language Processing Melalui Chatbot Pada UKM NQ Water Menggunakan Naïve Bayes Algorithm. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika (JURASIK)*, 9(1), 10–21. <https://tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jurasik>
- Salamun, A., Hafidhuddin, D., & Alim, A. (2022). Pendidikan Anak dalam Lingkup Keluarga Menurut Al-Qur'an. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(3), 1037–1055. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i3.2068>
- Sari, Y., Alkaff, M., & Arif Rahman, M. (2021). Identifikasi Penyakit Tanaman Ubi Kayu Berdasarkan Citra Daun Menggunakan Metode Probabilistic Neural Network (PNN). *Jurnal Komtika (Komputasi Dan Informatika)*, 5(1), 1–9. <https://doi.org/10.31603/komtika.v5i1.4605>
- Simangunsong, Y. S., & Rozaini, N. (2023). Pengaruh Nilai Transaksi Bisnis E-Commerce Dan Jumlah Pengguna Internet Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia (Studi Kasus Tahun 2012-2022). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4), 49–58. <https://doi.org/>
- Similarweb. (2024). Streaming wars: an analysis of the growth and competitive landscape of the subscription video-on-demand services market. *EuroMed J. of Management*, 6(1), 23–41. <https://doi.org/10.1504/emjm.2024.135992>
- Soetiyono, A., Kurnia, Y., & Kurnia, R. (2024). Pengaruh Penggunaan Chatbot dan Asisten Virtual terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian. *ECo-Buss*, 6(3), 1367–1381. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i3.1169>
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Sugiyono, D. (2024). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.

Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2022). Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening: *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(1), 101–112. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i1.1262>

L

A

M

P

I

R

A

N

KUESIONER PENELITIAN

Saya **INTAN DEA PRATIWI**, mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu, bersama ini dimohon dengan hormat bantuan kepada teman-teman mahasiswa/i untuk mengisi kuesioner dalam rangka penyelesaian tugas akhir. Semua data yang diberikan hanya akan digunakan semata-mata untuk keperluan penelitian, kerahasiaan isi kuesioner ini sangat dijamin dan dijaga erat oleh peneliti. Saya berharap data yang diberikan benar=benar data yang sesuai dengan keadaan teman-teman mahasiswa/i rasakan sendiri (tidak ada data yang diisi oleh orang lain atau data yang direkayasa). Atas perhatian, waktu dan bantuan yang telah teman-teman mahasiswa/i berikan, diucapkan terima kasih.

A. Identitas Penelitian

Nama : Intan Dea Pratiwi
Npm : 2161201102
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan : Universitas Muhammadiyah Bengkulu

B. Indentitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin?

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3. Anda merupakan Mahasiswa dari Universitas?

☐ Universitas Muhammadiyah Bengkulu ☐ Universitas Bengkulu

☐ Universitas Dehasen

4. Usia anda saat ini adalah?

☐ < 20 tahun ☐ 20-25 tahun ☐ 26-30 tahun ☐ >30 tahun

5. Apakah anda pengguna aktif shopee dengan menggunakan fitur chatbot (Choki)?

☐ ya ☐ tidak

6. Kapan terakhir kali anda menggunakan fitur chatbot (Choki)?

☐ 1-6 bulan ☐ 1 tahun ☐ lebih dari 1 tahun

7. Frekuensi penggunaan shopee?

☐ Beberapa kali dalam seminggu ☐ Setiap hari

☐ Beberapa kali dalam sebulan ☐ Jarang (hanya sekali)

8. Pengalaman menggunakan Chatbot pada fitur Shopee (Choki)?

☐ Baru pertama kali ☐ Sudah beberapa kali

☐ Sering menggunakan Chatbot (Choki)

Petunjuk pengisian

- Berilah ($\sqrt{\quad}$) pada kolom jawaban yang ada disebelah kanan pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat.
- Berikan hanya 1 (satu) jawaban saja pada setiap pernyataan.
- Baca dan pahami pernyataan sebelum memberikan jawaban.

Pilihan Jawaban

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Skor				
Artificial intelligence dalam inovasi chatbot (X)		(1) (STS)	(2) (TS)	(3) (N)	(4) (S)	(5) (SS)
Chatbot Artificial intelligence jujur						
1.	pelanggan merasa chatbot berbasis <i>Artificial intelligence</i> menyediakan informasi yang relevan.					
2.	Pelanggan merasa Chatbot pada shopee memberikan layanan yang cukup lengkap dan terpercaya					
Chatbot Artificial intelligence dapat di percaya						
3.	Pelanggan merasa choki memberikan informasi yang cukup lengkap.					
4.	Informasi yang di berikan chatbot kepada pelanggan sesuai dengan informasi terkini.					
Chatbot Artificial intelligence tulus						
5.	Tampilan fitur pada chatbot shopee tidak membingungkan pelanggan dan tidak membosankan.					
6.	Pelanggan dapat berinteraksi dengan nyaman dengan kehadiran chatbot pada shopee dalam kecepatan respon.					
Chatbot Artificial intelligence beretika						
7.	Pelanggan merasa fitur pada chatbot shopee dapat menjaga keamanan data penggunaan pelanggan.					
8.	Chatbot (Choki) Optimal dalam pembelajaran pemahaman Bahasa santun, sehingga pelanggan merasa puas.					
No	Pernyataan	Skor				
Customer satisfaction (Y)		(1) (STS)	(2) (TS)	(3) (N)	(4) (S)	(5) (SS)
Kualitas layanan (service quality)						
1.	Pelayanan yang di berikan chatbot Shopee (Choki) sesuai dengan keinginan pelanggan					
2.	Chatbot Shopee (Choki) memiliki pengetahuan luas yang di butuhkan pelanggan.					

Keandalan dan kepercayaan					
3.	Layanan chatbot Shopee (Choki) berkualitas karena dapat memberikan solusi disetiap permasalahan pelanggan.				
4.	chatbot Shopee (Choki) cepat dalam memberikan layanan pada pelanggan.				
Efisiensi waktu dan biaya					
5.	Layanan chatbot pada shopee tidak memakan biaya dan tidak memakan banyak waktu pelanggan untuk menunggu jawaban.				
6.	Pelayanan chatbot berbasis artificial intelligence sesuai dengan kecanggihan tepat waktu.				
Interaksi emosional					
7.	Chatbot memiliki kemampuan respon dalam berbagai pertanyaan umum yang di tanyakan pelanggan.				
8.	Pelayanan yang di miliki chatbot (Choki) hampir menyerupai manusia sehingga pelanggan merasa puas.				
Kemudahan pengguna					
9.	Pelayanan yang di berikan pada chatbot shopee(choki) tepat sesuai dengn permintaan pelanggan.				
10.	Layanan chatbot memberikan kemudahan bagi pengguna chatbot (choki) pada Shopee.				

TABULASI PADA PELANGGAN YANG MENGGUNAKAN FITUR CHATBOT PADA PLATFORM SHOPEE
(MAHASISWA DI KOTA BENGKULU)

No.	INOVASI CHATBOT BERBASIS <i>ARTIFICIAL INTELLIGENCE</i>									<i>CUSTOMER SATISFACTION</i>										
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	juml ah	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	juml ah
1	4	4	4	4	2	5	3	4	30	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	38
2	4	4	3	4	4	3	4	3	29	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	40
3	3	3	2	3	3	3	2	3	22	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	33
4	4	3	2	3	2	4	3	4	25	4	3	3	4	5	3	4	4	2	4	36
5	3	4	3	4	3	4	3	2	26	4	3	3	4	2	3	4	3	2	4	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	45
9	5	3	4	1	3	3	3	3	25	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	1	2	2	1	5	3	3	1	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
11	4	5	4	5	4	5	4	5	36	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	2	4	4	3	3	2	2	3	23	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	30
14	3	2	1	3	4	3	4	3	23	5	3	2	5	1	3	3	3	2	5	32
15	4	3	2	3	4	4	3	3	26	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	34
16	2	3	4	5	3	2	3	4	26	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	35

17	3	4	5	2	3	4	4	5	30	4	3	4	4	5	4	4	3	3	5	39
18	5	4	3	4	2	4	4	3	29	4	2	4	3	4	2	3	4	5	5	36
19	3	4	4	3	1	4	3	4	26	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	40
20	4	4	3	5	2	3	5	5	31	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	38
21	4	4	5	4	2	5	4	3	31	5	5	2	4	4	4	3	4	3	4	38
22	4	4	5	3	5	5	4	4	34	3	5	3	2	4	4	3	3	3	5	35
23	5	4	3	4	3	4	2	3	28	3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	37
24	4	4	3	4	2	5	5	4	31	3	2	3	4	2	4	3	3	4	5	33
25	4	4	4	4	3	4	4	5	32	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	38
26	5	4	3	4	2	4	4	3	29	5	3	2	3	5	5	3	4	2	5	37
27	3	5	3	4	4	4	4	4	31	5	3	3	5	4	3	3	3	5	3	37
28	4	2	4	5	3	4	3	4	29	4	3	3	5	4	4	2	4	4	4	37
29	5	5	5	5	5	5	2	1	33	2	5	5	3	5	1	5	5	5	4	40
30	3	1	4	2	5	1	3	5	24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
31	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	47
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	46
36	5	5	5	5	4	3	5	4	36	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	44
37	5	5	5	5	5	1	5	2	33	5	5	3	5	5	5	2	5	3	2	40
38	5	5	5	5	4	5	1	5	35	3	3	5	5	5	5	5	4	5	1	41
39	5	5	1	5	5	4	5	4	34	1	2	1	2	2	5	5	2	5	1	26

40	3	5	3	2	5	3	5	2	28	2	1	5	5	3	3	4	1	1	2	27
41	3	5	1	5	4	5	3	5	31	4	4	4	5	5	5	1	2	4	4	38
42	1	5	5	4	5	3	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	5	5	4	5	4	5	5	5	38	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48
44	5	1	3	3	5	5	4	5	31	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	45
45	1	3	5	3	5	5	3	5	30	5	3	4	1	3	4	4	5	4	4	37
46	5	3	4	3	5	2	5	4	31	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	45
47	5	5	5	5	4	5	5	4	38	4	2	1	5	3	4	5	5	5	4	38
48	2	1	2	1	1	5	4	5	21	2	4	4	5	5	3	5	5	5	4	42
49	5	3	5	5	4	4	5	5	36	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	43
50	5	3	5	5	5	5	4	3	35	3	5	5	4	3	2	5	4	5	5	41
51	2	3	5	4	1	1	1	4	21	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	38
52	4	5	3	5	3	3	5	2	30	3	5	4	5	5	4	5	3	1	3	38
53	4	3	5	4	5	3	5	4	33	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	40
54	5	5	1	3	5	4	4	5	32	1	5	5	1	4	3	5	3	2	3	32
55	3	5	4	5	3	5	5	5	35	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	45
56	5	4	5	2	4	4	5	5	34	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	38
57	3	1	5	4	5	5	1	1	25	3	4	3	5	1	1	2	3	2	1	25
58	4	4	5	4	5	5	4	4	35	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
59	5	5	4	5	5	4	4	5	37	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	44
60	5	4	4	5	4	3	5	3	33	5	5	5	3	3	3	1	5	3	5	38
61	5	5	4	4	3	5	4	4	34	3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	43
62	4	5	5	4	5	4	5	3	35	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	45

63	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
64	4	3	3	3	3	4	3	4	27	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36
65	3	4	5	2	3	4	5	3	29	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	41
66	3	3	3	3	3	4	4	3	26	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
67	4	4	5	5	5	4	4	5	36	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
68	5	5	5	5	1	5	5	4	35	3	5	4	3	4	5	3	1	5	4	37
69	5	4	3	5	5	3	3	5	33	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	45
70	3	5	3	3	1	3	5	4	27	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	44
71	4	5	4	5	4	5	5	5	37	5	4	2	3	4	5	4	5	5	5	42
72	3	3	3	5	5	3	4	5	31	5	5	4	5	2	1	1	3	4	4	34
73	3	3	5	3	4	5	3	3	29	3	5	5	4	3	5	4	5	1	2	37
74	3	2	2	3	4	2	2	3	21	2	4	5	4	3	2	2	1	3	3	29
75	3	3	4	5	4	5	5	4	33	3	4	5	5	3	2	5	4	5	5	41
76	5	3	5	4	3	3	3	5	31	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	45
77	5	3	4	4	4	3	5	4	32	1	2	5	2	3	3	3	2	5	3	29
78	4	4	5	5	3	4	3	3	31	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	40
79	4	5	5	4	5	5	4	5	37	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
80	4	3	4	5	3	5	4	3	31	4	4	5	3	2	1	3	3	2	2	29
81	5	4	3	5	5	5	4	4	35	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	43
82	4	5	3	4	5	3	5	4	33	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	41
83	4	5	5	4	4	4	4	5	35	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	41
84	5	4	5	3	4	3	3	4	31	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	37
85	5	3	4	5	4	5	3	3	32	4	3	5	3	4	4	5	3	5	3	39

86	5	5	4	3	4	5	3	4	33	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	44
87	5	4	3	3	5	4	5	4	33	3	3	3	3	5	4	3	5	4	3	36
88	4	5	3	4	3	3	4	5	31	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	44
89	4	5	5	4	3	4	3	4	32	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	47
90	5	5	5	5	5	4	3	4	36	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	40
jumlah	361	355	351	357	343	357	351	355	2830	349	359	357	355	352	349	350	352	348	354	3525
rata-rata	4,0 111 11	3,94 444 4	3,9	3,9 666 67	3,81 111 1	3,96 6667	3,9	3,9 444 44	31,4 4444	3,87 777 8	3,98 8889	3,96 6667	3,94 4444	3,91 1111	3,87 7778	3,88 8889	3,91 1111	3,86 6667	3,93 3333	39,1 6667

**HASIL UJI VALIDITAS PADA PELANGGAN YANG MENGGUNAKAN
FITUR CHATBOT PADA PLATFORM TIKTOKSHOP
(MAHASISWA DI KOTA BENGKULU)**

Hasil Uji Validitas Variabel X (Inovasi Chatbot Berbasis *Artificial*

***Intelligence*)**

Correlations									
		X1	X2	X3	X4	X6	X7	X8	JMLH X
X1	Pearson Correlatio n	1	.534*	.256	.322	.604*	.563*	.494*	.696**
	Sig. (2- tailed)		.015	.276	.166	.005	.010	.027	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X2	Pearson Correlatio n	.534*	1	.732*	.613*	.607*	.501*	.665*	.863**
	Sig. (2- tailed)	.015		.000	.004	.005	.024	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X3	Pearson Correlatio n	.256	.732*	1	.263	.319	.280	.596*	.636**
	Sig. (2- tailed)	.276	.000		.262	.170	.231	.006	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X4	Pearson Correlatio n	.322	.613*	.263	1	.287	.473*	.547*	.661**
	Sig. (2- tailed)	.166	.004	.262		.220	.035	.013	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X6	Pearson Correlatio n	.604*	.607*	.319	.287	1	.469*	.466*	.705**

	Sig. (2-tailed)	.005	.005	.170	.220		.037	.039	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X7	Pearson Correlation	.563*	.501*	.280	.473*	.469*	1	.591*	.777**
	Sig. (2-tailed)	.010	.024	.231	.035	.037		.006	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
X8	Pearson Correlation	.494*	.665*	.596*	.547*	.466*	.591*	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.027	.001	.006	.013	.039	.006		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
JMLH X	Pearson Correlation	.696*	.863*	.636*	.661*	.705*	.777*	.793*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.003	.002	.001	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

Hasil Uji Validitas Variabel Y (*Customer Satisfaction*)

Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	JML HY
Y1	Pearson Correlat ion	1	.311	.448 *	.698 **	.268	.563 **	.636 **	.601 **	.334	.523 *	.682**
	Sig. (2- tailed)		.181	.047	.001	.254	.010	.003	.005	.150	.018	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y2	Pearson Correlat ion	.311	1	.554 *	.632 **	.445 *	.732 **	.652 **	.659 **	.498 *	.406	.776**
	Sig. (2- tailed)	.181		.011	.003	.049	.000	.002	.002	.025	.076	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y3	Pearson Correlat ion	.448 *	.554 *	1	.448 *	.760 **	.548 *	.852 **	.655 **	.786 **	.412	.844**
	Sig. (2- tailed)	.047	.011		.047	.000	.012	.000	.002	.000	.071	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y4	Pearson Correlat ion	.698 **	.632 **	.448 *	1	.315	.724 **	.636 **	.601 **	.334	.573 **	.766**
	Sig. (2- tailed)	.001	.003	.047		.176	.000	.003	.005	.150	.008	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y5	Pearson Correlat ion	.268	.445 *	.760 **	.315	1	.525 *	.653 **	.485 *	.617 **	.375	.721**
	Sig. (2- tailed)	.254	.049	.000	.176		.017	.002	.030	.004	.103	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y6	Pearson Correlat ion	.563 **	.732 **	.548 *	.724 **	.525 *	1	.610 **	.627 **	.431	.374	.799**

	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.012	.000	.017		.004	.003	.058	.104	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y7	Pearson Correlation	.636**	.652**	.852**	.636**	.653**	.610**	1	.723**	.511*	.522*	.881**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000	.003	.002	.004		.000	.021	.018	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y8	Pearson Correlation	.601**	.659**	.655**	.601**	.485*	.627**	.723**	1	.584**	.586**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.002	.005	.030	.003	.000		.007	.007	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y9	Pearson Correlation	.334	.498*	.786**	.334	.617**	.431	.511*	.584**	1	.274	.704**
	Sig. (2-tailed)	.150	.025	.000	.150	.004	.058	.021	.007		.242	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Y10	Pearson Correlation	.523*	.406	.412	.573**	.375	.374	.522*	.586**	.274	1	.658**
	Sig. (2-tailed)	.018	.076	.071	.008	.103	.104	.018	.007	.242		.002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
JML HY	Pearson Correlation	.682**	.776**	.844**	.766**	.721**	.799**	.881**	.846**	.704**	.658**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.002	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												

HASIL UJI RELIABILITAS

Hasil Uji Realibilitas Pada Variabel *Artificial Intelligence* (kecerdasan buatan)

Dalam Inovasi Chatbot.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.817	8

Hasil Uji Realibilitas Pada Variabel *Customer Satisfaction*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	10

HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	keterangan
Inovasi chatbot berbasis <i>Artificial Intelligence</i> (kecerdasan buatan)			
Pernyataan 1	0,696	0,443	Valid
Pernyataan 2	0,863	0,443	Valid
Pernyataan 3	0,636	0,443	Valid
Pernyataan 4	0,661	0,443	Valid
Pernyataan 5	0,636	0,443	Valid
Pernyataan 6	0,705	0,443	Valid
Pernyataan 7	0,777	0,443	Valid
Pernyataan 8	0,793	0,443	Valid
<i>Customer Satisfaction</i>			
Pernyataan 1	0,682	0,443	Valid
Pernyataan 2	0,776	0,443	Valid
Pernyataan 3	0,844	0,443	Valid
Pernyataan 4	0,766	0,443	Valid
Pernyataan 5	0,721	0,443	Valid
Pernyataan 6	0,799	0,443	Valid
Pernyataan 7	0,881	0,443	Valid
Pernyataan 8	0,846	0,443	Valid
Pernyataan 9	0,704	0,443	Valid
Pernyataan 10	0,658	0,443	Valid

SPSS2024

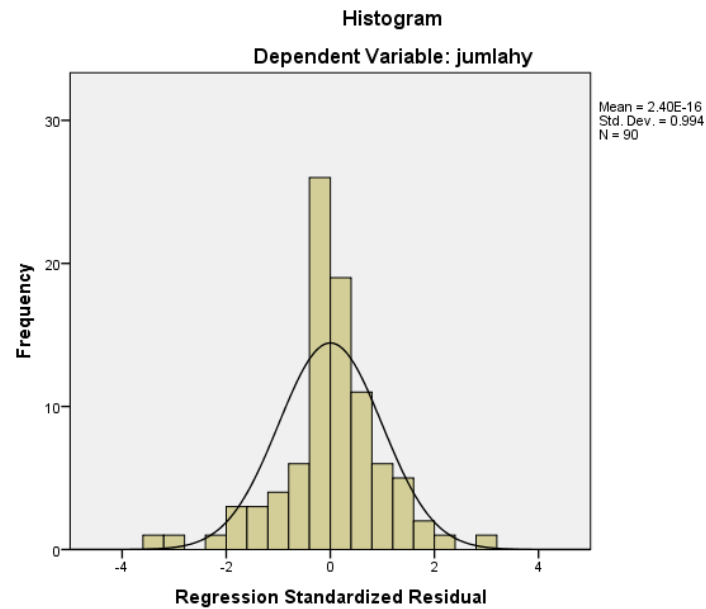
Uji validitas dikatakan valid apabila nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Begitupun juga sebaliknya, apabila nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$ maka dikatakan tidak valid. Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Berdasarkan uji signifikan 0,05, artinya item-item dikatakan valid.

HASIL PENGUJIAN REALIBILITAS

Pernyataan	Jumlah item	Cronbach'Alpha	R_{tabel}	Keterangan
<i>Artificial intelligence</i> dalam inovasi chatbot	7	0,817	0,443	Reliabel
Customer satisfaction	10	0,920	0,443	Reliabel

Uji reliabilitas dikatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha lebih besar dari nilai batas yaitu 0,60. Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa nilai cronbach's alpha > dari nilai batas. Maka tiap-tiap item diatas dikatakan reliabel.

HASIL UJI NORMALITAS

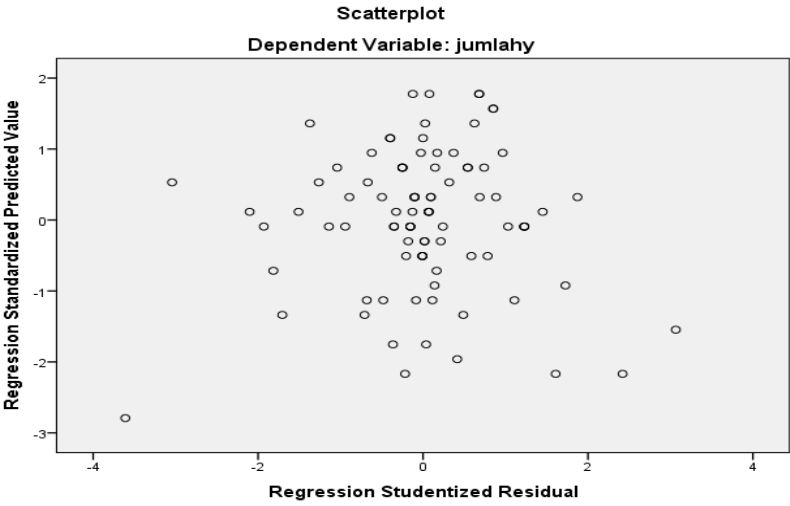


HASIL UJI MULTIKOLINERITAS

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Model								
1	(Constant)	11.788	3.566		3.305	.001		
	Inovasi chatbot berbasis <i>artificial intelligence</i>	.871	.112	.638	7.766	.000	1.000	1.000
a. Dependent Variable: <i>Customer satisfaction</i>								

No	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1	<i>Inovasi chatbot</i> berbasis <i>artificial intelligence</i> (X)	1.000	1.000	Non Multikolinieritas

HASIL Uji HETEROKEDISTISITAS



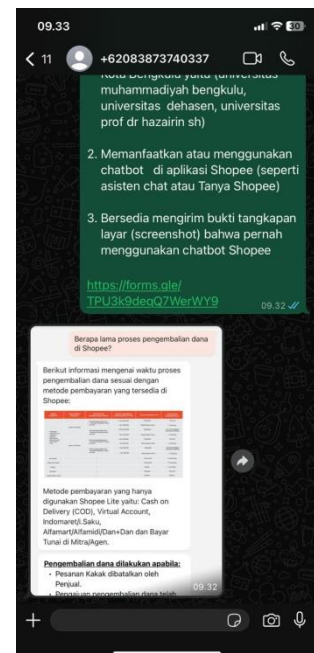
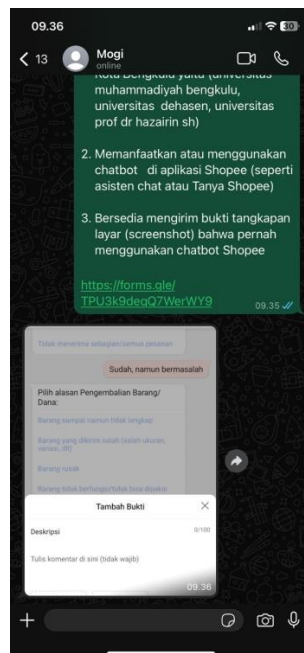
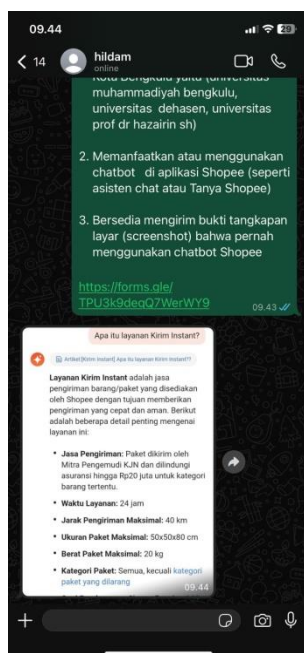
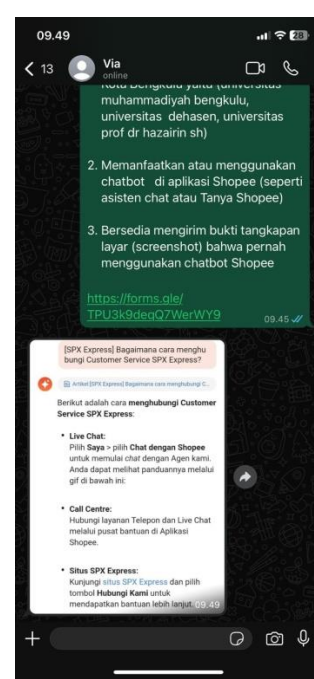
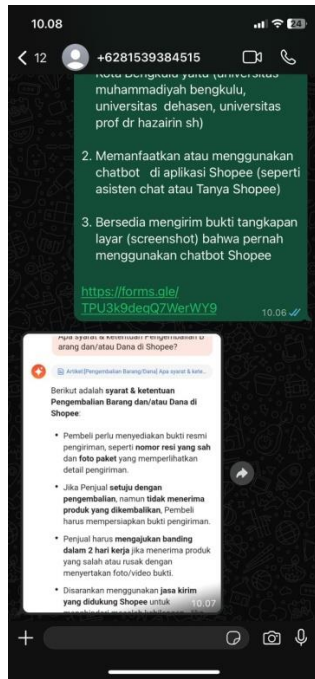
ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA

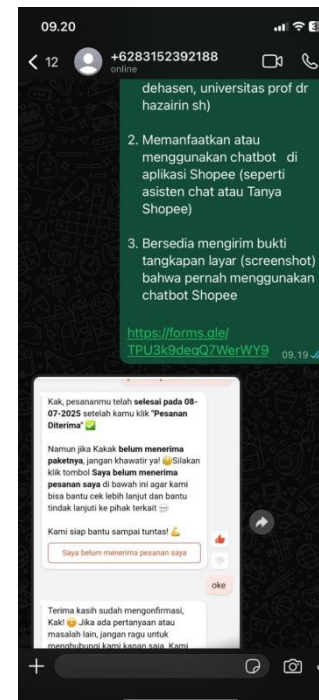
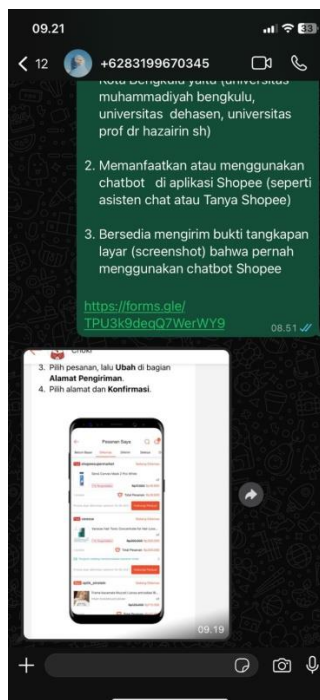
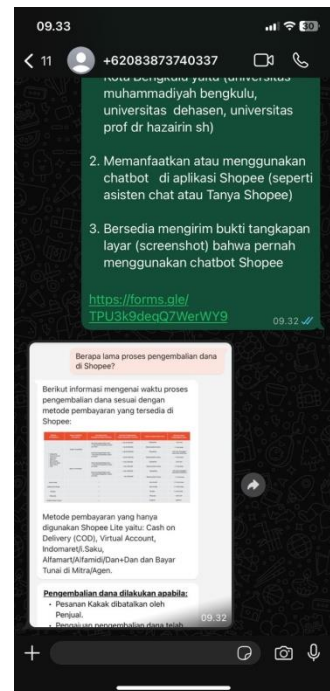
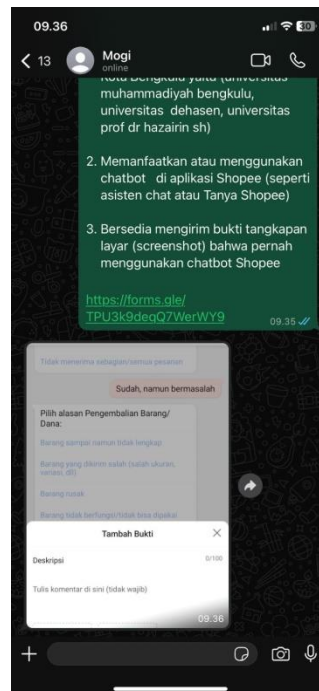
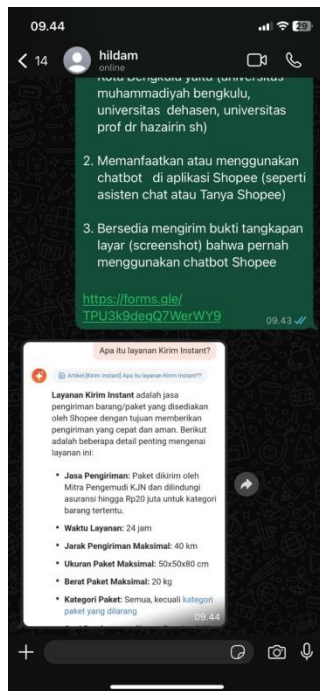
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.788	3.566		3.305	.001		
	Inovasi chatbot berbasis <i>artificial intelligence</i>	.871	.112	.638	7.766	.000	1.000	1.000
a. Dependent Variable: <i>Customer satisfaction</i>								

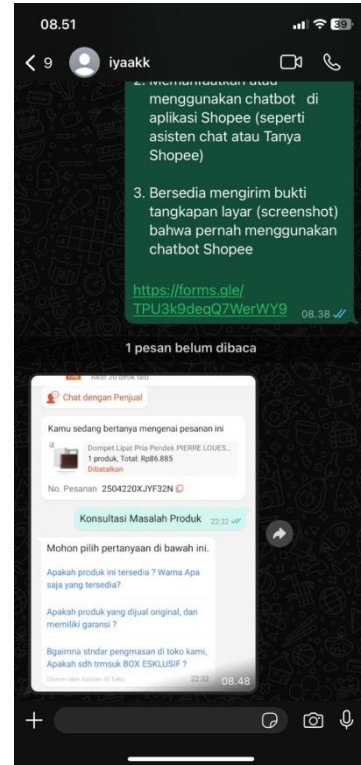
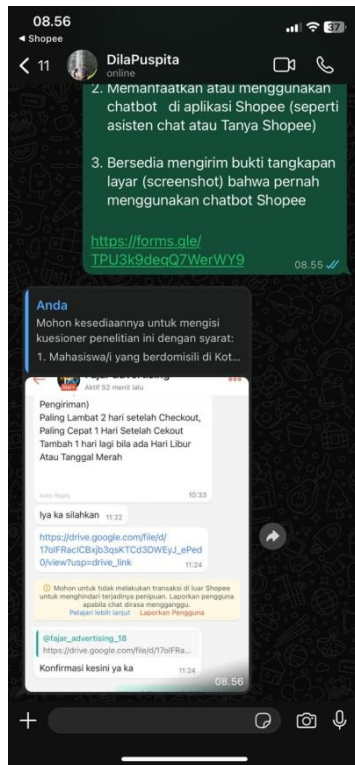
UJI HIPOTESIS DAN UJI T (Parsial)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.788	3.566		3.305	.001		
	Inovasi chatbot berbasis <i>artificial intelligence</i>	.871	.112	.638	7.766	.000	1.000	1.000
a. Dependent Variable: <i>Customer satisfaction</i>								

Bukti penyebaran kusioner pada mahasiswa di kota Bengkulu







4 dari 6

1 distribusi t (df = 81 –120)

df	Pr 0.50	0.25 0.20	0.10 0.10	0.05 0.050	0.025 0.02	0.01 0.010	0.005 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954