

**ANALISIS PENGARUH CHATBOT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN MODEL UTAUT DAN SMARTPLS 4.0 PADA E-
COMMERCE DI INDONESIA**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

CHOIRUL YOGA

11220255

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

LEMBAR PERSEMBAHAN

"Barangsiapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga."

(Hadits Riwayat Muslim)

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Sumadiyana dan Ibu Srimulyati, yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, serta doa yang tiada henti dalam setiap langkah kehidupanku.
2. Adik-adikku tersayang, Choirul Angga dan Citra Fitri, yang selalu memberikan semangat, doa, serta dukungan moral yang berarti dalam perjalanan studi ini.
3. Kedua putri kecilku, Haniefa dan Jeannisa, motivasi terbesar dalam hidupku. Semoga kelak kalian bangga dengan perjuangan dan karya ini, serta menjadi penerus cita-cita kebaikan.
4. Ibu Eni Heni Hermaliani, S.Kom., MM., M.Kom selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, serta ilmu yang berharga telah membimbing, memberikan masukan, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan, dukungan, dan doa yang telah diberikan.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah, saya :

Nama : Choirul Yoga

NIM : 11220255

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul **“Analisis Pengaruh Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model UTAUT dan SmartPLS 4.0 pada E-commerce di Indonesia”** adalah asli (orisinil) dan tidak plagiat (menjiplak) serta belum pernah diterbitkan/dipublikasikan di mana pun dan dalam bentuk apa pun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Saya menyadari bahwa jika di kemudian hari ternyata saya terbukti memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dapat dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Choirul Yoga M.P

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah, saya :

Nama : Choirul Yoga
NIM : 11220255
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini, saya memberikan persetujuan dan izin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, untuk menggunakan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul **“Analisis Pengaruh Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model UTAUT dan SmartPLS 4.0 pada E-commerce di Indonesia”** beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan memberikan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, saya memberikan izin kepada Universitas untuk menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikan, menampilkan atau mempublikasikan Skripsi ini di *internet* atau media lainnya untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Choirul Yoga M.P

PERSERTUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Choirul Yoga

NIM : 11220255

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang : Strata Satu (S1)

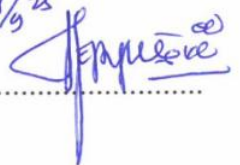
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model UTAUT dan SmartPLS 4.0 pada e-commerce di Indonesia

Untuk dipertahankan pada Periode I-2025 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 10 September 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Eni Heni Hermaliani, M.M., M.Kom.

BC 24/9/25


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Rani Irma Handayani, M.Kom



Penguji II : Susafa'ati, M.Kom



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir ini yang berjudul **“Analisis Pengaruh Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model UTAUT dan SmartPLS 4.0 pada E-commerce di Indonesia”** adalah hasil karya tulis asli Choirul Yoga dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Choirul Yoga Mardiyana Putra

NIM : 11220255

No. telp : 08567149229

Email : hyuga.aldiano@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala keterbatasan yang ada. Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk yang sederhana dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Adapun judul skripsi yang penulis susun adalah: **“Analisis Pengaruh *Chatbot* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model UTAUT dan SmartPLS 4.0 pada E-commerce di Indonesia”**.

Salah satu tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Strata Satu (S1) di Universitas Nusa Mandiri. Bahan penulisan diperoleh dari hasil penelitian, literatur akademik, serta berbagai sumber yang relevan seperti kampus, perpustakaan, internet, maupun referensi lainnya. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri,
2. Wakil Rektor I Bidang Non Akademik Universitas Nusa Mandiri,
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri,
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri,
5. Ibu Eni Heni Hermaliani, S.Kom., MM., M.Kom selaku Dosen Pembimbing

Tugas akhir yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, telah membimbing penulis.

6. Bapak/Ibu Staff, Karyawan, serta Dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri,
7. Orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral maupun spiritual,
8. Teman-teman Mahasiswa 11.8B.10,

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, maupun bagi pembaca yang memiliki minat pada permasalahan yang dibahas.

Jakarta, 31 Agustus 2025

Penulis



Choirul Yoga

ABSTRAK

Choirul Yoga (11220255) Analisis Pengaruh *Chatbot* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model UTAUT dan SmartPLS 4.0 pada E-commerce di Indonesia

Perkembangan *e-commerce* di Indonesia mendorong perusahaan untuk menghadirkan inovasi layanan berbasis teknologi, salah satunya melalui penggunaan *chatbot* berbasis kecerdasan buatan (AI) yang berperan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *chatbot* terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan diolah melalui SmartPLS 4.0. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna *e-commerce* di Indonesia yang pernah menggunakan layanan *chatbot*. Variabel penelitian meliputi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *behavioral intention*, serta kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor dalam model UTAUT berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* yang kemudian berdampak pada kepuasan pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa implementasi *chatbot* dapat menjadi strategi penting bagi *e-commerce* dalam meningkatkan pengalaman berbelanja dan membangun loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Chatbot*, *E-commerce*, Kepuasan Pelanggan, UTAUT, SmartPLS 4.0

ABSTRACT

Choirul Yoga (11220255). Analysis of the Influence of Chatbots on Customer Satisfaction Using the UTAUT Model and SmartPLS 4.0 in Indonesian E-commerce.

The rapid growth of e-commerce in Indonesia has encouraged companies to adopt technological innovations, one of which is the use of artificial intelligence (AI)-based chatbots that play a role in enhancing service efficiency and customer satisfaction. This study aims to analyze the influence of chatbots on customer satisfaction by employing the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model and processed using SmartPLS 4.0. A quantitative approach was applied through the distribution of questionnaires to Indonesian e-commerce users who have interacted with chatbot services. The research variables include performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, behavioral intention, and customer satisfaction. The analysis results indicate that the factors in the UTAUT model significantly affect behavioral intention, which in turn impacts customer satisfaction. These findings highlight that the implementation of chatbots can serve as an important strategy for e-commerce platforms to enhance shopping experiences and foster customer loyalty.

Keywords: Chatbot, E-commerce, Customer Satisfaction, UTAUT, SmartPLS 4.0

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ainna Khansa dan Tata Sutabri, "Pengembangan Customer Experience Berbasis Artificial Intelligence pada Startup Marketplace Shopee," *Router : Jurnal Teknik Informatika dan Terapan*, vol. 2, no. 4, hlm. 28–39, Nov 2024, doi: 10.62951/router.v2i4.270.
- [2] M. Diah Rosanti, S. Hadi Wijoyo, dan A. Rachmadi, "Analisis Pengaruh Automated Customer Service Berbasis Artificial Intelligence Pada Aplikasi E-commerce (Studi Kasus Aplikasi Lazada)," 2025. [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [3] M. Afrina, N. K. P. Gumay, A. Ariani, dan M. Febriady, "The Effect of Chatbot Usage on Customer Satisfaction: A Quantitative Study of Shopee, Tokopedia, and Lazada Using SmartPLS," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 14, no. 1, hlm. 114–122, Jan 2025, doi: 10.32736/sisfokom.v14i1.2312.
- [4] S. N. Chamsyah, R. Paramesti, H. Rachma, N. Haliza, dan R. A. Mukti, "Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2024 Surabaya," 2024.
- [5] A. Ramadhani, P. W. Handayani, A. A. Pinem, dan P. K. Sari, "The Influence of Conversation Skills on Chatbot on Purchase Behavior in E-Commerce," *Jurnal Manajemen Indonesia*, vol. 23, no. 3, hlm. 287–302, Des 2023, doi: 10.25124/jmi.v23i3.5304.
- [6] P. Aplikasi Belanja Online Shopee Di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung Ardi Galih Pangestu, D. Prasetya Caraka, dan P. Negeri Bandung Abstrak, "Pengaruh Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi E-Commerce: Studi," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 11, no. 7, hlm. 1–9, 2025.
- [7] "OPTIMALISASI CHATBOT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KONSUMEN DI PLATFORM E-COMMERCE".
- [8] R. U. Fahmi, A. Ghani Zahran, dan S. P. Suwandi, "ANALISIS USER EXPERIENCE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SPOTIFY DENGAN METODE UTAUT," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 1, 2023, doi: 10.46576/djtechno.
- [9] S. Sulhendri dan E. Purwanto, "SMARTPLS vs SPSS Model: Determinants of Auditor Performance and Its Implications for Professional Ethics," *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, vol. 8, no. 3, hlm. 951, Agu 2022, doi: 10.32884/ideas.v8i3.775.

- [10] E. T. D. F. B. A. T. A. P. Robby Lianto, "Peran chatbot artificial Intelligence dalam membentuk kepuasan pelanggan," *Technologia : Jurnal Ilmiah*, vol. 15, no. 1, hlm. 20, Jan 2024, doi: 10.31602/tji.v15i1.13220.
- [11] P. Aplikasi Belanja Online Shopee Di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung Ardi Galih Pangestu, D. Prasetia Caraka, dan P. Negeri Bandung Abstrak, "Pengaruh Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi E-Commerce: Studi," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 11, no. 7, hlm. 1–9, 2025.
- [12] I. A. Sardi, J. Farhana, dan K. Abidah, "Penerimaan Pengguna Remaja Akhir terhadap Chatbot AI pada E-Marketplace Shopee," *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 4, no. 3, hlm. 224–236, Jun 2015, doi: 10.51903/04kfg675.
- [13] M. Fikrul Umam Al Jupri dan M. Iqbal Fasa, "PT. Media Akademik Publisher PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI CHATBOT DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PELANGGAN PADA PLATFORM E-COMMERCE: STUDI KASUS PADA SHOPEE INDONESIA," *Maret*, vol. 3, no. 3, hlm. 3031–5220, 2025, doi: 10.62281.
- [14] A. Soetiyono, Y. Kurnia, dan R. Kurnia, "Pengaruh Penggunaan Chatbot dan Asisten Virtual terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian."
- [15] N. Zahira Ramadhani, S. Oktavia, E. Putri, S. A. Rismawati, dan M. A. Priyanto, "Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2023 Surabaya," 2023.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI