

Lampiran A.1 Bukti Hasil Plagiarisme Bab I

Cek Plagiat - Bab I.docx

ORIGINALITY REPORT

25%	25%	8%	13%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	sitasi.upnjatim.ac.id Internet Source	3%
2	sinta.unud.ac.id Internet Source	3%
3	docplayer.info Internet Source	3%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
5	eprints.amikompurwokerto.ac.id Internet Source	3%
6	Dhyayi Warapsari, Effy Zalfiana Rusfian. "Electronic Word-of-Mouth Turis Muslim Mengenai Pariwisata Halal di Lombok, Nusa Tenggara Barat, Indonesia", Religious: Jurnal Studi Agama-Agama dan Lintas Budaya, 2021 Publication	2%
7	repo.undiksha.ac.id Internet Source	2%
8	repository.its.ac.id Internet Source	2%
9	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%

10	fk.unair.ac.id Internet Source	1%
11	repository.ubharajaya.ac.id Internet Source	1%

Lampiran A.2 Bukti Hasil Plagiarisme Bab II

Cek Plagiat - Bab II.docx

ORIGINALITY REPORT

22%
SIMILARITY INDEX

20%
INTERNET SOURCES

4%
PUBLICATIONS

6%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.peneliti.net Internet Source	6%
2	jurnal.mediaakademik.com Internet Source	1%
3	Submitted to STT Wastukencana Purwakarta Student Paper	1%
4	jurnal.kdi.or.id Internet Source	1%
5	www.coursehero.com Internet Source	1%
6	Submitted to UNIVERSITAS BUDI LUHUR Student Paper	1%
7	sitasi.upnjatim.ac.id Internet Source	1%
8	www.melodycrypto.com Internet Source	1%
9	repository.uniminuto.edu Internet Source	1%
10	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
11	repository.its.ac.id Internet Source	1%
	eprints.ulm.ac.id	

12	Internet Source	1%
13	repository.unibi.ac.id Internet Source	1%
14	slot.iadc-online.org Internet Source	1%
15	Pelser, Jan, Ko de Ruyter, Martin Wetzels, Dhruv Grewal, David Cox, and Jacqueline van Beuningen. "B2B Channel Partner Programs: Disentangling Indebtedness from Gratitude", <i>Journal of Retailing</i> , 2015. Publication	1%
16	www.kompasiana.com Internet Source	1%
17	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1%
18	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1%
19	geartinggi.com Internet Source	<1%
20	core.ac.uk Internet Source	<1%
21	pay186.wordpress.com Internet Source	<1%

Lampiran A.3 Bukti Hasil Plagiarisme Bab III

Cek Plagiat - Bab III.docx

ORIGINALITY REPORT

23%	23%	3%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	djournals.com Internet Source	13%
2	es.scribd.com Internet Source	6%
3	repository.upi.edu Internet Source	2%
4	core.ac.uk Internet Source	1%
5	www.researchgate.net Internet Source	1%
6	repository.trisakti.ac.id Internet Source	1%

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Lampiran A.3 Bukti Hasil Plagiarisme Bab IV

ORIGINALITY REPORT			
25%	25%	8%	13%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	sitasi.upnjatim.ac.id Internet Source	3%	
2	sinta.unud.ac.id Internet Source	3%	
3	docplayer.info Internet Source	3%	
4	repository.ub.ac.id Internet Source	3%	
5	eprints.amikompurwokerto.ac.id Internet Source	3%	
6	Dhyayi Warapsari, Effy Zalfiana Rusfian. "Electronic Word-of-Mouth Turis Muslim Mengenai Pariwisata Halal di Lombok, Nusa Tenggara Barat, Indonesia", Religious: Jurnal Studi Agama-Agama dan Lintas Budaya, 2021 Publication	2%	
7	repo.undiksha.ac.id Internet Source	2%	
8	repository.its.ac.id Internet Source	2%	
9	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%	
10	fk.unair.ac.id Internet Source	1%	
11	repository.ubharajaya.ac.id Internet Source	1%	

Lampiran A.3 Bukti Hasil Plagiarisme Bab V

Cek Plagiat - BAB V.docx

ORIGINALITY REPORT

17 %	17 %	3 %	7 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	adoc.pub Internet Source	5 %
2	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	4 %
3	scholar.unand.ac.id Internet Source	3 %
4	download.garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	2 %
5	journal.unesa.ac.id Internet Source	2 %
6	www.neliti.com Internet Source	2 %



Lampiran Bukti Submit/Publish

<https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/5484>

**ikraith-informatika**
Universitas Persada Indonesia Y.A.I

Current Archives About

Home / Archives / Vol. 10 No. 2 (2026): IKRAITH-INFORMATIKA Vol 10 No 2 Juli 2026 / Articles

Analisis Pengaruh Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model UTAUT dan SmartPLS 4.0 pada E-commerce di Indonesia

Choirul Yoga Mardiyana Putra
Universitas Nusa Mandiri

Eni Heni Hermaliani
Universitas Nusa Mandiri

DOI: <https://doi.org/10.37817/ikraith-informatika.v10i2.5484>

Keywords: Chatbot, E-commerce, Kepuasan Pelanggan, UTAUT, SmartPLS 4.0

Abstract
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

PDF

Published
2026-07-01

Issue
[Vol. 10 No. 2 \(2026\): IKRAITH-INFORMATIKA Vol 10 No 2 Juli 2026](#)

Section
Articles



SERTIFIKAT
No.: 107/LPPMUPIYAI/IX/2025
diberikan kepada
Choirul Yoga Mardiyana Putra
Sebagai:
PEMAKALAH
Judul:
Analisis Pengaruh Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model UTAUT dan SmartPLS 4.0 pada E-commerce di Indonesia
Yang dipresentasikan dalam acara Seminar Nasional Industri Kreatif Informatika, Teknologi dan Humaniora, dengan Tema "Transformasi Digital dan Humanisme Kreatif dalam Era Industri 5.0 Berbasis Inovasi, Data dan Nilai"
Diselenggarakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Persada Indonesia Y.A.I
Jakarta, 04 OKTOBER 2025


Semnas IKRAITH
Universitas Persada Indonesia Y.A.I
Dr. Sularso Budilaksono, M.Kom
Ketua Panitia Semnas IKRAITH 2025


Prof. Ir. Sri Astuti Indriyati, MS., Ph.D
Rektor Universitas Persada Indonesia Y.A.I

Lampiran Form C.1 Kuisisioner

Kuesioner Penelitian Analisis Pengaruh Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model UTAUT dan SmartPLS 4.0 pada E-commerce di Indonesia

Perkenalkan, saya **Choirul Yoga** mahasiswa Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri dengan NIM **11220255**. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir saya yang berjudul "**Analisis Pengaruh Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model UTAUT dan SmartPLS 4.0 pada E-commerce di Indonesia**". Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi e-commerce di Indonesia, seperti Blibli, Tokopedia dan Shopee.

Partisipasi Anda bersifat sukarela dan semua data yang terkumpul akan dijaga kerahasiaannya serta hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Pengisian kuesioner ini diperkirakan memakan waktu sekitar 5-10 menit, dengan total pertanyaan sebanyak 24 pertanyaan.

Atas kesediaan dan waktu yang Anda luangkan untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

☐ Rekam hyuga.aldiano@gmail.com sebagai email yang disertakan dengan respons saya

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Domisili saat ini *

- ☐ Jabodetabek
☐ Bandung dan sekitarnya
☐ Semarang dan sekitarnya
☐ Yogyakarta dan sekitarnya
☐ Surabaya dan sekitarnya
☐ Medan dan sekitarnya
☐ Palembang dan sekitarnya
☐ Bali, Nusa Tenggara dan sekitarnya
☐ Yang lain: _____

Usia Saat ini *

- ☐ 20 - 25 tahun
☐ 26 - 30 tahun
☐ 30 - 35 tahun
☐ lebih dari 35 tahun

Kuesioner Penelitian Analisis Pengaruh Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model UTAUT dan SmartPLS 4.0 pada E-commerce di Indonesia

Alamat email Anda akan direkam saat formulir ini dikirimkan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

KUESIONER UTAUT & SMART PLS 4.0

Instruksi:

1. Isilah semua pertanyaan sesuai dengan pengalaman pribadi.
2. Berikan jawaban sesuai dengan pertanyaan yang diberikan.
3. Pastikan untuk menekan **submit** setelah mengisi seluruh pertanyaan.

Mana E-commerce yang pernah anda gunakan untuk berbelanja (*bisa pilih lebih dari 1*). *

- ☐ Blibli
- ☐ Tokopedia
- ☐ Shopee

Apakah Anda familiar dengan istilah **Chatbot AI** ? *

(asisten virtual yang sering terdapat pada layanan pelanggan / customer service untuk menjawab pertanyaan Anda dengan berbasi AI)

- ☐ Tidak tahu, Saya baru mendengar istilah itu
- ☐ Kurang Familiar (saya pernah mendengar namun tidak pernah menggunakan chatbot)
- ☐ Cukup Familiar (saya pernah terhubung dengan chatbot pada suatu aplikasi e-commerce)
- ☐ Familiar (saya biasa terhubung dengan chatbot pada suatu aplikasi e-commerce)
- ☐ Sangat Familiar (saya sering terhubung dengan chatbot pada suatu aplikasi e-commerce)

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Halaman 2 dari 8

Kosongkan formulir

55