

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup.....	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.6 Kerangka Penulisan.....	9
BAB II.....	11
TELAAH KEPUSTAKAAN	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>E-commerce</i>	12
2.1.2 Penggunaan Chatbot.....	13
2.1.3 Respons Chatbot.....	14
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.5 Pengalaman Konsumen <i>Online</i> (Nilai Ekstrinsik dan Intrinsik).....	15
2.2 Kaitan Antar Variabel	16

2.2.1	Kaitan antara Penggunaan Chatbot dengan Pengalaman Konsumen <i>Online</i>	16
2.2.2	Kaitan antara Respons Chatbot dengan Pengalaman Konsumen <i>Online</i>	17
2.2.3	Kaitan antara Nilai Ekstrinsik dengan Kepuasan Konsumen	18
2.2.4	Kaitan antara Nilai Intrinsik dengan Kepuasan Konsumen	19
2.2.5	Kaitan antara Penggunaan Chatbot dengan Kepuasan Konsumen melalui Nilai Ekstrinsik.....	20
2.2.6	Kaitan antara Respons Chatbot dengan Kepuasan Konsumen melalui Nilai Intrinsik	20
2.3	Penelitian Terdahulu	21
2.4	Kerangka Pemikiran.....	26
2.5	Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III.....		28
METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2	Sumber, Pengumpulan Data, dan Periode Penelitian.....	28
3.3	Populasi dan Sampel	28
3.4	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	29
3.5	Metode Analisis	33
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas (<i>Outer Model</i>).....	34
3.5.2	Hasil Uji Deskriptif	35
3.5.3	<i>Inner Model</i>	35
3.6	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	36
BAB IV		38
ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN		38
4.1	Deskripsi Responden Penelitian.....	38

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan <i>E-commerce</i> dengan Chatbot	38
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia	41
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	41
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	42
4.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	43
4.3	Analisis Data PLS	49
4.3.1	Evaluasi <i>Measurement Model</i> (Outer Model).....	49
4.3.2	Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	56
4.3.3	Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	59
4.4	Pembahasan.....	66
BAB V.....		71
KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		74