

**EFEKTIVITAS CHATBOT AI DALAM MENINGKATKAN
CUSTOMER LOYALTY (STUDI PADA PENGGUNA FITUR
DIANA APLIKASI DANA)**

KIRAYNA EVITASARI

1710621019



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**THE EFFECTIVENESS OF AI CHATBOT IN INCREASING
CUSTOMER LOYALTY (STUDY ON USERS OF DIANA
FEATURE OF DANA APPLICATION)**

KIRAYNA EVITASARI

1710621019



**This Thesis is Prepared as One of the Requirements for Obtaining a Bachelor
of Business Degree at the Faculty of Economics and Business
State University of Jakarta**







**STUDY PROGRAM S1 DIGITAL BUSINESS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS**

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamed Rizan, M.M. NIP 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Diena Noviarini, MMSi. NIP 197511152008122002 (Ketua Sidang)		03 / 02 25
2	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP 199409222022032012 (Penguji Ahli 1)		3 / 02 25
3	Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi M.Ak NIP 199102282020121010 (Penguji Ahli 2)		11 / 02 25
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP 197401152008011008 (Pembimbing 1)		11 / 02 25
5	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP 199107022023211023 (Pembimbing 2)		12 / 02 25
Nama : Kirayna Evitasari No. Registrasi : 1710621019 Program Studi : S1-Bisnis Digital Tanggal Lulus : 30 Januari 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
 Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Osly Usman, M.Bus
 NIP/NIDK : 197401152008011008
 Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Adnan Kasofi, S.Pd., MBA
 NIP/NIDK : 1991070222023211023
 Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Kirayna Evitasari
 No. Registrasi : 1710621019
 Program Studi : S1 Bisnis Digital
 Judul Skripsi : Efektivitas Chatbot AI dalam Meningkatkan Customer Loyalty (Studi pada Pengguna Fitur DIANA Aplikasi DANA)

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 30 Desember 2024

Dosen Pembimbing I

Dr. Osly Usman, M.Bus
 NIP. 197401152008011008

Dosen Pembimbing II

Adnan Kasofi, S.Pd., MBA
 NIP. 1991070222023211023

Mengetahui,
 Koord. Program Studi S1 Bisnis Digital

Dr. Osly Usman, M.Bus
 NIP. 197401152008011008

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan:

1. Penulisan skripsi ini merupakan karya hasil saya, bukan merupakan hasil praktik plagiat yang berasal dari karya tulis milik orang lain, baik sebagian, maupun seluruhnya.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
3. Pendapat atau hasil penelitian orang lain yang terkandung dalam penulisan skripsi ini dirujuk atau dikutip dan dicantumkan dalam daftar pustaka sesuai dengan pedoman yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sejujur – jujurnya dengan kondisi dan keadaan yang sebenar – benarnya.
5. Apabila terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di kemudian hari, saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 15 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Kirayna Evitasari

NIM. 1710621019

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Kirayna Evitasari.....
NIM : 1701621019.....
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital.....
Alamat email : kiraynaex17@gmail.com.....

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :
Efektivitas Chatbot AI dalam Meningkatkan *Customer Loyalty* (Studi pada Pengguna Fitur

DIANA Aplikasi DANA)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Januari 2025

Penulis

(Kirayna Evitasari)

ABSTRAK

KIRAYNA EVITASARI, 1710621019, Efektivitas Chatbot AI dalam Meningkatkan *Customer Loyalty* (Studi pada Pengguna Fitur Diana Aplikasi Dana). Skripsi, Jakarta: Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas chatbot AI dalam meningkatkan *Customer Loyalty* pada pengguna fitur DIANA di aplikasi DANA. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen survei. Pengumpulan data dilakukan melalui *teknik non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan mengambil sampel 160 responden. Kemudian jawaban responden yang telah diperoleh diolah menggunakan teknis analisis data *Structural Equation Modelling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan menggunakan *software* SmartPLS 4.0. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini diperoleh, bahwa terbukti 1) *Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty*, 2) *Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*, 3) *Trust* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty*, 4) *Trust* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*, 5) *Customer Satisfaction* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty*, 6) *Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*, 7) *Trust* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*.

Kata Kunci: *service quality, trust, customer satisfaction, customer loyalty, chatbot, dompet digital.*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

KIRAYNA EVITASARI, 1710621019, The Effectiveness of AI Chatbot in Increasing Customer Loyalty (Study on Users of Dana Application's Diana Feature). Thesis, Jakarta: Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

This study aims to analyze the effectiveness of AI chatbots in increasing Customer Loyalty in users of the DIANA feature in the DANA application. This research uses quantitative methods with survey instruments. Data collection was carried out through non-probability sampling techniques, namely purposive sampling by taking a sample of 160 respondents. Then the respondents' answers that have been obtained are processed using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) data analysis techniques using SmartPLS 4.0 software. The results of hypothesis testing in this study obtained, that it is proven 1) Service Quality affects Customer Loyalty, 2) Service Quality affects Customer Satisfaction, 3) Trust affects Customer Loyalty, 4) Trust affects Customer Satisfaction, 5) Customer Satisfaction affects Customer Loyalty, 6) Service Quality affects Customer Loyalty through Customer Satisfaction, 7) Trust affects Customer Loyalty through Customer Satisfaction.

Keywords: service quality, trust, customer satisfaction, customer loyalty, chatbot, e-wallet.

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir atau skripsi yang berjudul “**Efektivitas Chatbot AI dalam Meningkatkan Customer Loyalty (Studi Pada Pengguna Fitur DIANA Aplikasi DANA).**”

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan program studi Sarjana pada jurusan Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, hambatan dan tantangan. Permasalahan tersebut tentunya tidak dapat diselesaikan dengan maksimal tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, yang telah memberikan dukungan, semangat, saran serta bimbingan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih atas kontribusi dalam penyusunan tugas akhir/skripsi ini, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Rizan, S.E, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Ryna Parlyna, M.B.A selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital.
3. Bapak Dr. Osly Usman, S.E., MBusSys selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing, memberi saran dan mendukung peneliti pada proses penyusunan proposal penelitian.
4. Bapak Adnan Kasofi, S,Pd., MBA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing, memberi saran dan mendukung peneliti pada proses penyusunan proposal penelitian.
5. Dosen-dosen Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah banyak memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Orang tua, adik dan saudara-saudara peneliti yang senantiasa memberikan semangat, mendukung dan mendoakan peneliti.

7. Responden yang telah mengisi kuesioner serta membantu dalam melancarkan penelitian ini.
8. Sahabat dan rekan-rekan, NR, ADO, Grup Apa Aja Ddah, Badminton Ahad, AF dan DNA yang telah membantu dan memberikan dukungan penuh kepada peneliti.
9. Rekan seperjuangan, Harrits Ikbar, Summayah Aziz, Muhammad Fikri Alamsyah dan Nurshinta dalam memperjuangkan bersama lika-liku administrasi penelitian ini.
10. Kerabat organisasi, BEM UNJ, KSEI, Ratoh Jaroe dan Menara Prestasi. Serta khususnya angkatan Bisnis Digital sebagai angkatan pertama, yang terus kebersamai masa-masa perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan ataupun penyusunan proposal penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka terhadap pemberian saran dan kritik dari pembaca yang membangun untuk menyempurnakan penelitian ini. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan ilmu kepada para pembaca.

Terima Kasih.

Jakarta, 03 Desember 2024

Peneliti

Intelligentia - Dignitas

Kirayna Evitasari

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II	16
KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Teori Pendukung	16
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	16
2.1.2 <i>Service Quality</i>	17
2.1.3 <i>Trust</i>	21
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.1.5 <i>Customer Loyalty</i>	27
2.2 Pengembangan Hipotesis & Kerangka Teori	31
2.2.1 <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	31
2.2.2 <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	32
2.2.3 <i>Trust</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	33
2.2.4 <i>Trust</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	34
2.2.5 <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	35

2.2.6	<i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> 36	
2.2.7	<i>Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	38
2.2.8	Kerangka Teori.....	40
BAB III	42
METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1	Waktu dan Tempat penelitian.....	42
3.1.1	Waktu Penelitian	42
3.1.2	Tempat Penelitian.....	42
3.2	Desain Penelitian	43
3.2.1	Metode Penelitian.....	43
3.2.2	Jenis Data.....	43
3.3	Populasi dan Sampel	43
3.3.1	Populasi	43
3.3.2	Sampel.....	44
3.4	Pengembangan Instrumen.....	45
3.4.1	Instrumen <i>Service Quality</i>	46
3.4.2	Instrumen <i>Trust</i>	48
3.4.3	Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	50
3.4.4	Instrumen <i>Customer Loyalty</i>	52
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6	Teknik Analisis Data.....	55
3.6.1	<i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	56
3.6.2	<i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	58
3.6.3	Uji Hipotesis (<i>Path Analysis</i>).....	60
4.1	Analisis Data Responden.....	61
4.2	Analisis Deskriptif	65
4.2.1	<i>Service Quality</i>	65
4.2.2	<i>Trust</i>	69
4.2.3	<i>Customer Satisfaction</i>	73
4.2.4	<i>Customer Loyalty</i>	76
4.3	Hasil Analisis Data.....	80
4.4	Pembahasan.....	99
4.4.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	99
4.4.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	100

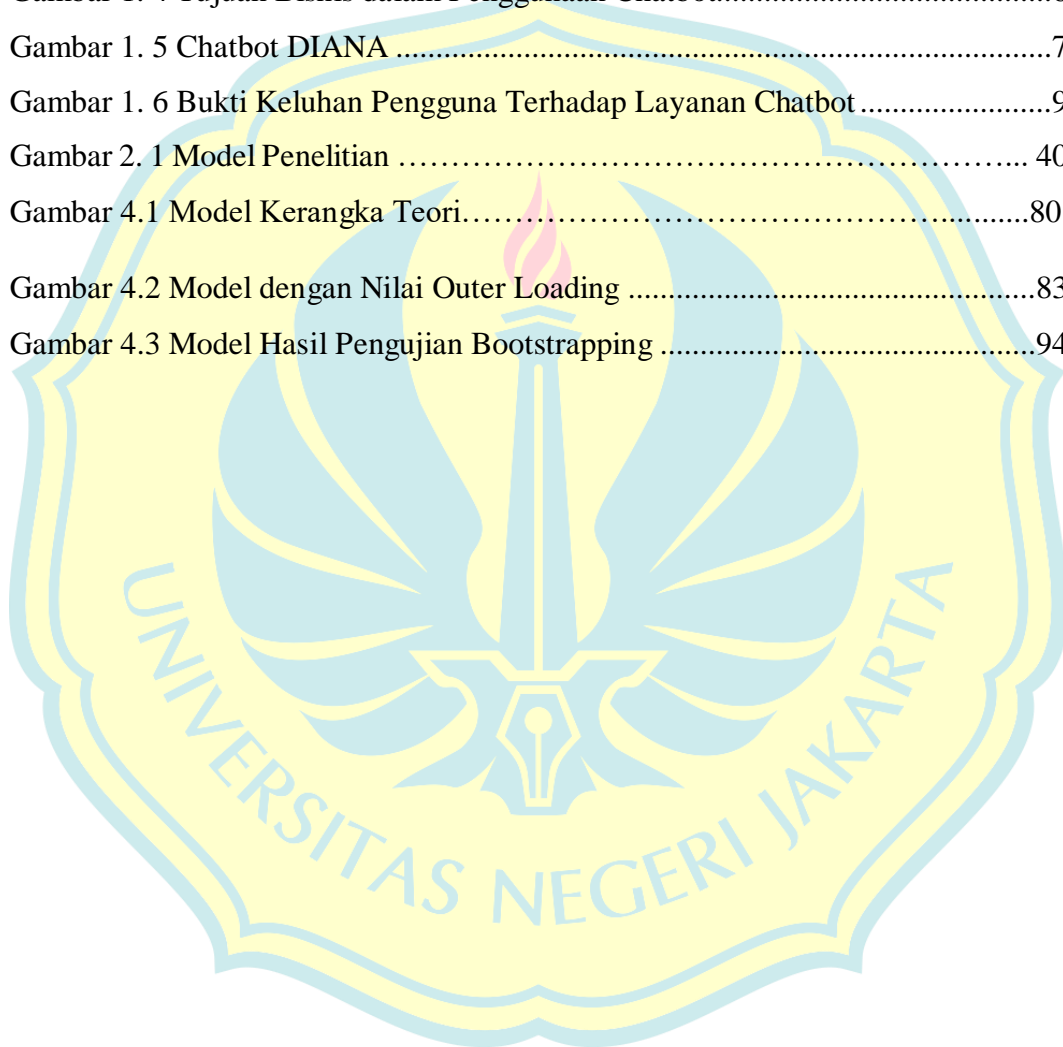
4.4.3	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	101
4.4.4	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	101
4.4.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	102
4.4.6	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i>	103
4.4.7	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i>	104
5.1	Kesimpulan	106
5.2	Implikasi	108
5.3	Keterbatasan Penelitian	109
5.4	Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	110
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN		121



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Layanan Terpopuler Masyarakat Indonesia	2
Gambar 1. 2 10 Dompot Digital Terlaris di Indonesia	3
Gambar 1. 3 Survei Pengguna Dompot Digital di Indonesia	4
Gambar 1. 4 Tujuan Bisnis dalam Penggunaan Chatbot.....	6
Gambar 1. 5 Chatbot DIANA	7
Gambar 1. 6 Bukti Keluhan Pengguna Terhadap Layanan Chatbot	9
Gambar 2. 1 Model Penelitian	40
Gambar 4.1 Model Kerangka Teori.....	80
Gambar 4.2 Model dengan Nilai Outer Loading	83
Gambar 4.3 Model Hasil Pengujian Bootstrapping	94



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Pengguna Chatbot DIANA DANA	9
Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Service Quality	46
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Trust	48
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Customer Satisfaction	50
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Customer Loyalty	52
Tabel 3. 5 Skor Skala Likert	54
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Usia	61
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Domisili	64
Tabel 4.6 Frekuensi Penggunaan Fitur Diana	65
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Service Quality (X1)	66
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Trust (X2)	70
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Customer Satisfaction (Z)	73
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Customer Loyalty (Y)	77
Tabel 4.11 Uji Convergent Validity	81
Tabel 4.12 Nilai Cross Loading	84
Tabel 4.13 Nilai Fornell-Larcker	87
Tabel 4.14 Nilai HTMT	88
Tabel 4.15 Nilai AVE	89
Tabel 4.16 Nilai Composite Reliability	90
Tabel 4.17 Nilai Cronbach's Alpha	90
Tabel 4.18 Nilai Inner VIF	91
Tabel 4.19 Nilai Coefficient Determination (R-Square)	92
Tabel 4.20 Nilai Predictive Relevance (Q-Square)	93
Tabel 4.21 Nilai Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	95
Tabel 4.22 Nilai Uji Pengaruh Tidak Langsung	97

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	121
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	127
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	128
Lampiran 4 Kartu Konsultasi.....	129
Lampiran 5 Kartu Revisi.....	130
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	131
Lampiran 7 Tabulasi Data.....	132
Lampiran 8 Riwayat Hidup.....	146



Intelligentia - Dignitas