

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA LAYANAN DIGITAL
CHATBOT VERONIKA DI APLIKASI MY TELKOMSEL**

Dang Tuanku Lareh

1702520068



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan mendapatkann
Gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi Universitas
Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

**USER SATISFACTION ANALYSIS ON VERONIKA
CHATBOT DIGITAL SERVICE ON MY TELKOMSEL
APPLICATION**

**Dang Tuanku Lareh
1702520068**



**This thesis is prepared as one of the requirements for obtaining an
Applied Bachelor's Degree at the Faculty of Economics,
Universitas Negeri Jakarta**

**DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM
APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


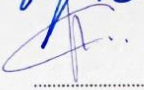

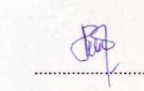
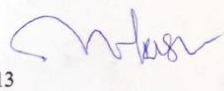
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Dan Bisnis

Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.

NIP. 197206272006041001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001 (Ketua Penguji)		10 Februari 2025
2	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Penguji 1)		10 Februari 2025
3	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Penguji 2)		10 Februari 2025
4	Dra. Solikhah, M.M. NIP. 196206231990032001 (Pembimbing 1)		10 Februari 2025
5	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013 (Pembimbing 2)		10 Februari 2025

Nama : Dang Tuanku Lareh
Registrasi : 1702520068
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Tanggal Lulus : 20 Desember 2024

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL SKRIPSI



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

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 : Dra. Sholikhah, MM.
NIP/NIDK : 196206231990032001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A
NIP/NIDK : NIP. 199111022022032013
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Dang Tuanku Lareh
No. Registrasi : 1702520068
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA LAYANAN DIGITAL *CHATBOT* VERONIKA DI APLIKASI MY TELKOMSEL

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 08 November 2024

Dosen Pembimbing I

Dra. Sholikhah, MM.
196206231990032001

Dosen Pembimbing II

Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A
NIP. 199111022022032013

Mengetahui,
Koord. Program Studi Pemasaran Digital

Andi Muhammad Sadat, S.E., M.M., Ph.D
NIP.197412212008121001

1. Formulir Harus Diketik
2. Tanda tangan harus asli

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Dang Tuanku Lareh

NIM : 1702520068

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA LAYANAN DIGITAL *CHATBOT* VERONIKA DI APLIKASI MY TELKOMSEL” dibuat oleh saya sendiri dan bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis maupun terjemahan orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku jika terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 26 Juni 2024

Yang membuat pernyataan




Dang Tuanku Lareh

ABSTRAK

Dang Tuanku Lareh, 2025 ; Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Digital *Chatbot* Veronika di Aplikasi My Telkomsel . Skripsi, Jakarta: Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan *chatbot* digital Veronika pada aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan model sistem informasi Delone dan McLean sebagai kerangka teori. Penelitian ini berfokus pada populasi pengguna aplikasi MyTelkomsel yang mempunyai pengalaman menggunakan *chatbot* Veronika. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari sampel pengguna. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, intensitas pengguna, kepuasan pengguna dan dampak penggunaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai efektivitas layanan *chatbot* Veronika serta rekomendasi peningkatan kualitas layanan digital di masa depan.

Kata Kunci ; *User Satisfaction ; Chatbot ; Digital Service ; Delone and McLean Models , Customer Satisfaction Index (CSI)*

ABSTRACT

Dang Tuanku Lareh, 2025 ; Analysis of User Satisfaction with Veronika's Digital Chatbot Service in the My Telkomsel Application. Thesis, Jakarta: Digital Marketing D4 Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta

This research aims to analyze user satisfaction with Veronika's digital chatbot service in the MyTelkomsel application using the Delone and McLean information system model as a theoretical framework. This research focuses on the population of MyTelkomsel application users who have experience using the Veronika chatbot. This research uses a survey method to collect data from a sample of users. The data obtained will be analyzed to identify factors that influence user satisfaction, which include system quality, information quality and service quality, user intensity, user satisfaction and impact of use. It is hoped that the results of this research will provide in-depth insight into the effectiveness of Veronika's chatbot services as well as recommendations for improving the quality of digital services in the future.

Keyword ; User Satisfaction ; Chatbot ; Digital Service ; Delone and McLean Models , Customer Satisfaction Index (CSI)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “ **Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Digital Chatbot Veronika di Aplikasi My Telkomsel**” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan serta masukan berharga dari berbagai pihak yang berperan penting dalam penyelesaiannya. Oleh karena itu, melalui lembar persembahan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Sholikhah, SE, M.M, dan Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang membantu memberikan saran, bimbingan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
4. Dosen – dosen Program Studi Terapan Pemasaran Digital yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.

5. Teman – teman D4 Pemasaran Digital Angkatan 2020 yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.
6. Kedua orang tua, kerabat, teman – teman dekat penulis serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang senantiasa memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	23
C. Tujuan Penelitian	24
D. Manfaat Penelitian	24
BAB II KAJIAN PUSTAKA	25
A. Landasan Teori	25
1. Definisi Kepuasan Pengguna	25
2. <i>IS Success Models</i> Delone & Mclean	27
3. Dimensi dan indikator <i>IS Success Models Delone & Mclean</i>	28
4. Penerapan <i>IS Success Models</i> Pada Layanan <i>Chatbot</i> Veronika	29
B. Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Waktu dan Tempat Penelitian	38
B. Desain Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Sampel	39
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Pengembangan Instrumen	42
1. Definisi Operasional Variabel	42
2. Oprasionalisasi Variabel	42
F. Uji Instrumen Penelitian	48
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas	50
G. Teknik Analisis Data	51
1. Analisa Deskriptif	51
2. Customer Satisfaction Index (CSI)	53

3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	55
4. Gap Analysis.....	58
Daftar Pustaka.....	95



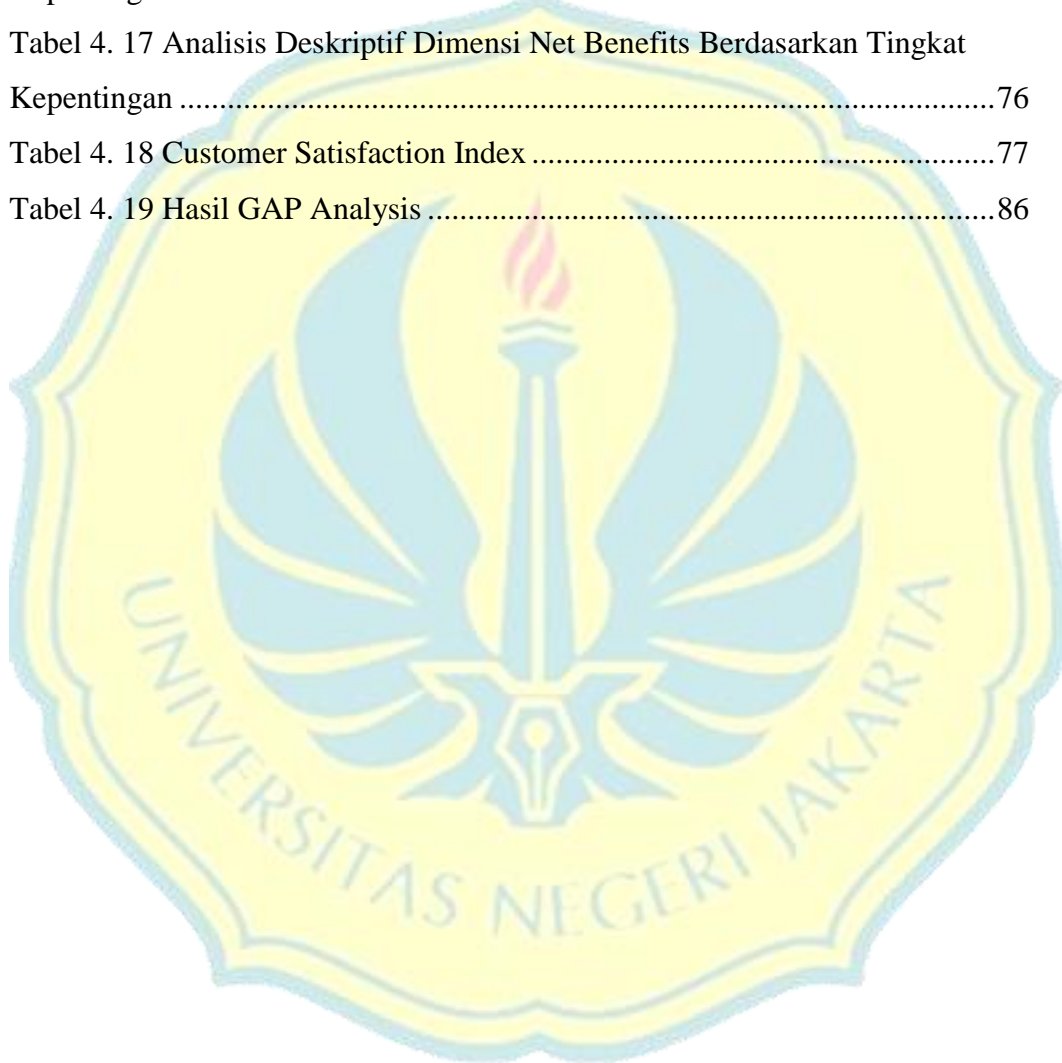
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Market Revenue Chatbots</i>	5
Gambar 1.2 Data pengguna teknologi <i>chatbot</i>	6
Gambar 1. 3 <i>Interface Chatbot</i> Vira dari BCA	10
Gambar 1.4 <i>Interface Chatbot</i> Maya dari XL Axiata	11
Gambar 1.5 <i>Interface Chatbot</i> Veronika dari My Telkomsel	13
Gambar 1.6 Keluhan Pengguna imensi Kualitas Informasi	16
Gambar 1.7 Keluhan Pengguna Dimensi Kualitas Informasi	16
Gambar 1.8 Keluhan Pengguna Dimensi Kualitas Informasi	17
Gambar 1.9 Keluhan Pengguna Dimensi Kualitas Sistem.....	18
Gambar 1.10 Keluhan pengguna dimensi Kualitas Sistem.....	18
Gambar 1.11 Keluhan pengguna dimensi Kualitas Sistem.....	18
Gambar 1.12 Keluhan pengguna dimensi Kualitas Layanan	19
Gambar 1.13 Keluhan pengguna dimensi Kualitas Layanan	19
Gambar 1.14 Keluhan pengguna dimensi Kualitas Layanan	19
Gambar 2.1 Penerapan IS Success Models Pada Layanan <i>Chatbot</i> Veronika di aplikasi MyTelkomsel.....	30
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Survey Pra-Riset	21
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 3. 2 Bobot Penilaian Skala Likert	48
Tabel 3. 3 Bobot Skor	53
Tabel 3.4 Tingkat Kepuasan Pengguna.....	55
Tabel 3.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	56
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Dimensi System Quality Berdasarkan Tingkat Kepuasan	65
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Information Quality Berdasarkan Kepuasan	66
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Dimensi Service Quality Berdasarkan Tingkat Kepuasan	67
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Dimensi Use Berdasarkan Tingkat Kepuasan ..	68
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Dimensi User Satisfaction Berdasarkan Tingkat Kepuasan	69
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Dimensi Net Benefits Berdasarkan Tingkat Kepuasan	70
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Dimensi System Quality Berdasarkan	71

Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif Dimensi Information Quality Berdasarkan Tingkat Kepentingan	72
Tabel 4. 14 Analisis Deskriptif Dimensi Service Quality Berdasarkan Tingkat Kepentingan	73
Tabel 4. 15 Analisis Deskriptif Dimensi Use Berdasarkan Tingkat	74
Tabel 4. 16 Analisis Deskriptif Dimensi User Satisfaction Berdasarkan Tingkat Kepentingan	75
Tabel 4. 17 Analisis Deskriptif Dimensi Net Benefits Berdasarkan Tingkat Kepentingan	76
Tabel 4. 18 Customer Satisfaction Index	77
Tabel 4. 19 Hasil GAP Analysis	86





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
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 : Dang Tuanku Lareh
NIM : 1702520068
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis / Prodi Pemasaran Digital
Alamat email : tuankulareh18@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 :

..... Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Digital Chatbot Veronika di Aplikasi My Telkomsel

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 , 6 Maret 2025

Penulis

(.....)
Dang Tuanku Lareh