

**PENGARUH *USER EXPERIENCE*, *ACCURACY OF RESPONSES*,
PERSONALIZATION FEATURES TERHADAP *USER*
ENGAGEMENT DAN DAMPAKNYA TERHADAP *RETENTION*
RATE PADA CHATGPT**

Nadia Ulfah Zulkarnain

1707621053



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***THE INFLUENCE OF USER EXPERIENCE, ACCURACY OF
RESPONSES, PERSONALIZATION FEATURES ON USER
ENGAGEMENT AND ITS IMPACT ON RETENTION RATE IN
CHATGPT***

Nadia Ulfah Zulkarnain

1707621053



Intelligentia - Dignitas

This thesis is prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor of Education degree at the Faculty of Economics and Business, State University of Jakarta.

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

**PENGARUH *USER EXPERIENCE*, *ACCURACY OF RESPONSES*,
PERSONALIZATION FEATURES TERHADAP *USER ENGAGEMENT* DAN
DAMPAKNYA TERHADAP *RETENTION RATE* PADA CHATGPT**

Nadia Ulfah Zulkarnain

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *User Experience*, *Accuracy of Responses*, dan *Personalization* terhadap *User Engagement* serta dampaknya terhadap *Retention* pengguna ChatGPT. ChatGPT sebagai salah satu platform kecerdasan buatan berbasis teks mengalami pertumbuhan pengguna yang pesat, namun keberlangsungan penggunaan dalam jangka panjang masih menjadi tantangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 200 responden yang merupakan pengguna ChatGPT di wilayah Jabodetabek. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *User Experience* dan *Accuracy of Responses* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Engagement*, sedangkan *Personalization* justru menunjukkan pengaruh negatif terhadap *User Engagement*. Lebih lanjut, *User Engagement* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Retention Rate*, dan berperan sebagai mediator antara *User Experience* serta *Personalization* terhadap *Retention*. Namun, *Accuracy of Responses* tidak menunjukkan pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap *Retention Rate* melalui *Engagement*. Secara langsung, ditemukan pula bahwa *User Experience* dan *Personalization* memberikan pengaruh negatif terhadap *Retention*, sementara *Accuracy of Responses* juga menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna yang menyenangkan dan respons yang akurat mampu meningkatkan keterlibatan, tetapi tidak selalu menjamin keberlanjutan penggunaan jika tidak disertai dengan kesesuaian harapan jangka panjang. Implikasi praktis dari penelitian ini menyoroti pentingnya penyempurnaan fitur personalisasi dan pengelolaan ekspektasi pengguna untuk meningkatkan retensi layanan AI berbasis teks seperti ChatGPT.

Kata kunci: *User Experience*, *Accuracy of Responses*, *Personalization*, *User Engagement*, *Retention*, ChatGPT.

**THE INFLUENCE OF USER EXPERIENCE, ACCURACY OF RESPONSES,
PERSONALIZATION FEATURES ON USER ENGAGEMENT AND ITS
IMPACT ON RETENTION RATE IN CHATGPT**

Nadia Ulfah Zulkarnain

ABSTRACT

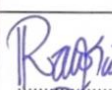
This study aims to analyze the influence of User Experience, Accuracy of Responses, and Personalization on User Engagement and its impact on user Retention of ChatGPT. As one of the rapidly growing AI-based text platforms, ChatGPT has gained significant popularity; however, ensuring long-term user retention remains a challenge. This research adopts a quantitative approach through a survey of 200 ChatGPT users located in the Greater Jakarta area (Jabodetabek). Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS software. The findings reveal that User Experience and Accuracy of Responses have a positive and significant effect on User Engagement, while Personalization demonstrates a negative effect on engagement. Furthermore, User Engagement has a positive and significant impact on Retention Rate and acts as a mediator between User Experience and Personalization toward Retention. However, Accuracy of Responses does not show a significant indirect effect on Retention through Engagement. Directly, it was also found that User Experience and Personalization negatively affect Retention, and Accuracy of Responses also has a significant negative effect. These findings indicate that a pleasant user experience and accurate responses can increase engagement, but do not always guarantee continued usage if long-term expectations are not met. The practical implication of this study highlights the importance of optimizing personalization features and managing user expectations to enhance retention in AI-powered text platforms like ChatGPT.

Keywords: *User Experience, Accuracy of Responses, Personalization, User Engagement, Retention, ChatGPT.*

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., M.M NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dita Puruwita, M.Si., Ph.D NIP. 198209082010122004 (Ketua Penguji)		21 Juli 2025
2	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 1)		23 Juli 2025
3	Rizka Zakiah, M.Pd NIP. 199401182023212040 (Penguji 2)		24 Juli 2025
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		24 Juli 2025
5	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 198802142022032001 (Pembimbing 2)		24 Juli 2025
Nama : Nadia Ulfah Zulkarnain No. Registrasi : 1707621053 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 15 Juli 2025			

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi yang lain.
2. Skripsi ini dipublikasikan, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan sebutan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 5 Agustus 2025

Intelligentia - Dig



Nadia Ulfah Zulkarnain

NIM. 1707621053



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS 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 : Nadia Ulfah Zulkarnain
NIM : 1707621053
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : nadyaulfahz1303@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 :

Pengaruh User Experience, Accuracy of Responses, Personalization Features terhadap User Engagement dan Dampaknya terhadap Retention Rate pada ChatGPT

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, 11 Agustus 2025

Penulis

(Nadia Ulfah Zulkarnain)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT. karena atas berkat dan rahmatnya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *User Experience, Accuracy of Responses, Personalization User engagement* Dan *Retention Chatgpt*”. Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program studi Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE. M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran dalam memberikan masukan dan saran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. semoga Allah SWT memberikan kemudahan untuk apapun yang ibu kerjakan.
3. Osly Usman, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran dalam memberikan masukan dan saran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Semoga Allah SWT memberikan kemudahan untuk apapun yang ibu kerjakan.
4. Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II, atas segala bimbingan dan arahan yang penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan upaya yang Ibu lakukan senantiasa dimudahkan oleh Allah SWT.
5. Staf program studi Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah senantiasa membantu administrasi penulis selama menjadi mahasiswa dan senantiasa memberikan informasi yang bermanfaat.
6. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada orang tua tercinta

yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan sepenuh hati, serta doa yang tak pernah henti, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan dan keberkahan dalam ketaatan kepada mereka.

7. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada nenek dan kakek tercinta, yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah. Doa tulus dari kalian adalah penyemangat terbesar yang selalu menguatkan penulis, bahkan di saat-saat tersulit. Terima kasih atas kasih sayang dan dukungan yang tak pernah putus.
8. Amelda Elsa Rukmana, selaku sahabat terbaik peneliti sejak semester satu hingga saat ini, yang senantiasa mendampingi di kala senang maupun sedih serta menjadi *partner* dalam segala perjalanan kuliah dan kehidupan peneliti.
9. Kepada teman-teman saya yang tak kalah penting kehadirannya, Amelda Elsa, Ayundhita Halliza, Siti Khodijah, Yeni Dwi, Nurul Izzah, Fildzah Yulianingrum, Reza Dwi, Abdurrahman Nabil, Firza Rafi dan Muhammad Syarif. Terima kasih telah hadir dan menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan saya. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang kalian berikan hingga proses penyelesaian skripsi ini.
10. Rizky Octavia, Linda Ratna, Ekha Kavita, Alda Vania, Elsa Wandira, Rika Ananda, Nabilla Nada, Diza Alfy, Karmila, Muhammad Alby, Satria Dirgantara dan Aldo Wijaya selaku sahabat terkasih yang senantiasa hadir dalam suka dan duka. Terima kasih atas tawa, pelukan, dan percakapan yang membuat perjalanan ini terasa lebih bermakna dan ringan untuk dijalani.
11. Tak lupa pula saya menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada saudara-saudara saya Athila Defian, Ezhar Defian, Jusuf Kennedy, dan Alvitto Rizky, atas segala dukungan moral, doa, dan motivasi yang senantiasa menguatkan saya selama proses ini. Semoga

segala kebaikan kalian mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

12. Kepada teman-teman magang di Paragon Bekasi yang sudah menjadi teman seperjuangan selama menjalani proses magang. Terima kasih atas kebersamaan, obrolan-obrolan *random*, saling bantu saat kerjaan menumpuk, dan semangat yang kalian tularkan setiap hari.
13. Tak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh siswa-siswi SMKN 6 JAKARTA yang telah menjadi bagian penting dalam proses magang mengajar ini. Terima kasih atas semangat belajar, antusiasme, serta kerja samanya selama kegiatan pembelajaran berlangsung.
14. Diri sendiri, selaku penulis yang telah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah, meski tidak selalu mudah. Semoga kamu tak pernah lupa untuk bangga pada dirimu sendiri.
15. Seluruh pihak yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT. membalas kebaikan kalian semua. Saya sebagai penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran yang bersifat membangun dan memajukan sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 21 April 2025

Penyusun

Intelligentia - Dignitas

Nadia Ulfah Zulkarnain

NIM. 1707621053

DAFTAR ISI

ABSTRAK	III
ABSTRACT	IV
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	V
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	VI
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR GAMBAR	XV
DAFTAR LAMPIRAN	XVI
BAB I	17
PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang Penelitian	17
1.2 Pertanyaan Penelitian	26
1.3 Tujuan Penelitian	27
1.4 Manfaat Penelitian	28
BAB II	30
KAJIAN PUSTAKA	30
2.1 Teori Pendukung	30
2.1.1 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	30
2.1.2 <i>User Experience</i>	31
2.1.3 <i>Accuracy of Responses</i>	34
2.1.4 <i>Personalization Features</i>	38
2.1.5 <i>User engagement</i>	42
2.1.6 <i>Retention Rate</i>	45
2.2 Penelitian Terdahulu	49
2.3 Pengembangan Hipotesis	58
2.3.1 Pengaruh <i>User Experience</i> (X1) terhadap <i>User engagement</i> (Y1)	58
2.3.2 Pengaruh <i>Accuracy of Responses</i> (X2) terhadap <i>User engagement</i> (Y1)	58
	58

2.3.3 Pengaruh <i>Personalization Features</i> (X3) terhadap <i>User engagement</i> (Y1)	59
2.3.4 Pengaruh <i>User engagement</i> (Y1) terhadap <i>Retention Rate</i> (Z1)	59
2.3.5. Pengaruh <i>User Experience</i> (X1) terhadap <i>Retention Rate</i> (Z1)	60
2.3.6 Pengaruh <i>Accuracy of Responses</i> (X2) terhadap <i>Retention Rate</i> (Z1)	61
2.3.7 Pengaruh <i>Personalization Features</i> (X3) terhadap <i>Retention Rate</i> (Z1)	61
2.3.8 Pengaruh <i>User Experience</i> (X1) terhadap <i>User engagement</i> (Y1) dan Dampaknya terhadap <i>Retention Rate</i> (Z1)	62
2.3.9 Pengaruh <i>Accuracy of Responses</i> (X2) terhadap <i>User engagement</i> (Y1) dan Dampaknya terhadap <i>Retention Rate</i> (Z1)	62
2.3.10 Pengaruh <i>Accuracy of Responses</i> (X2) terhadap <i>User engagement</i> (Y1) dan Dampaknya terhadap <i>Retention Rate</i> (Z1)	63
BAB III	66
METODOLOGI PENELITIAN	66
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	66
3.1.1 Waktu Penelitian	66
3.1.2 Tempat Penelitian	66
3.2 Desain Penelitian	66
3.3 Populasi dan Sampel	67
3.3.1 Populasi Penelitian	67
3.3.2 Sampel Penelitian	68
3.3.3 Pengembangan Instrumen	70
3.3.4 <i>User Experience</i>	70
3.3.5 <i>Accuracy of Respons</i>	72
3.3.6 <i>Personalization Features</i>	73
3.3.7 <i>User Engagement</i>	75
3.3.8 <i>Retention Rate</i>	76
3.4 Teknik Pengumpulan Data	77
3.5 Teknik Analisis Data	79

3.5.1 Deskripsi Data-----	79
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas-----	80
3.5.3 Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji Kecocokan Model) -----	80
3.5.4 Uji Hipotesis-----	81
BAB IV-----	82
HASIL DAN PEMBAHASAN -----	82
4.1 Data Responden -----	82
4.1.1 Jenis Kelamin-----	82
4.1.2 Usia Responden -----	83
4.1.3 Tingkat Pendidikan -----	84
4.1.4 Pekerjaan Responden-----	85
4.1.5 Domisili Responden -----	87
4.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden-----	88
4.2.1 Variabel <i>User Exeperience</i> -----	88
4.2.2 Variabel <i>Accuracy of Response</i> -----	89
4.2.3 <i>Personalization Features</i> -----	91
4.2.4 <i>User engagement</i> -----	92
4.2.5 <i>Retention Rate</i> -----	93
4.3 Uji Instrumen Penelitian-----	95
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabeitas -----	95
4.3.2 Uji <i>Godness of Fit</i> -----	97
4.3.3 Uji Hipotesis (<i>Full Model</i>)-----	99
4.4 Pembahasan -----	108
BAB V -----	122
PENUTUP -----	122
5.1 Kesimpulan -----	122
5.2 Implikasi Penelitian-----	123
5.3 Keterbatasan Penelitian-----	125
5.4 Rekomendasi bagi Peneliti Selanjutnya -----	125
DAFTAR PUSTAKA -----	127
LAMPIRAN-LAMPIRAN -----	140

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	50
Tabel 3. 1 Indikator <i>User Experience</i>	70
Tabel 3. 2 Indikator <i>Accuracy of Respons</i>	72
Tabel 3. 3 Indikator <i>Personalization Features</i>	74
Tabel 3. 4 Indikator <i>User engagement</i>	75
Tabel 3. 5 Indikator <i>Retention Rate</i>	77
Tabel 3. 6 Skala Likert.....	78
Tabel 4. 1 Profil Responden Jenis Kelamin	82
Tabel 4. 2 Profil Responden Usia	83
Tabel 4. 3 Profil Responden Tingkat Pendidikan.....	84
Tabel 4. 4 Profil Responden Pekerjaan.....	86
Tabel 4. 5 Profil Responden Domisili.....	87
Tabel 4. 6 User Experience	88
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Kualitas Informasi.....	89
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Aspek Personalisasi.....	91
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Kualitas Interaksi	92
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Hasil Pengguna	93
Tabel 4. 11 Analisis Konfirmatori Keseluruhan.....	95
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Kecocokan Model	98
Tabel 4. 13 Analisis Hubungan Antar Variabel	100
Tabel 4. 14 Analisis <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> ,.....	105

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna ChatGPT Berdasarkan Wilayah	22
Gambar 1. 2 Pertumbuhan Pengguna AI di Indonesia.....	23
Gambar 1. 3 Pra Riset Penelitian.....	23
Gambar 1. 4 Hasil Pra Riset User Experience.....	24
Gambar 1. 5 Alasan Berhenti Menggunakan ChatGPT	25
Gambar 2. 2 Hipotesis Penelitian	64



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian Uji Validitas dan Realibilitas	140
Lampiran 2. Tabulasi Hasil Data Responden Uji Validitas dan Realibilitas	143
Lampiran 3. Instrumen Penelitian Final.....	148
Lampiran 4. Tabulasi Hasil Data Responden Final	152



Intelligentia - Dignitas