

DAFTAR ISI

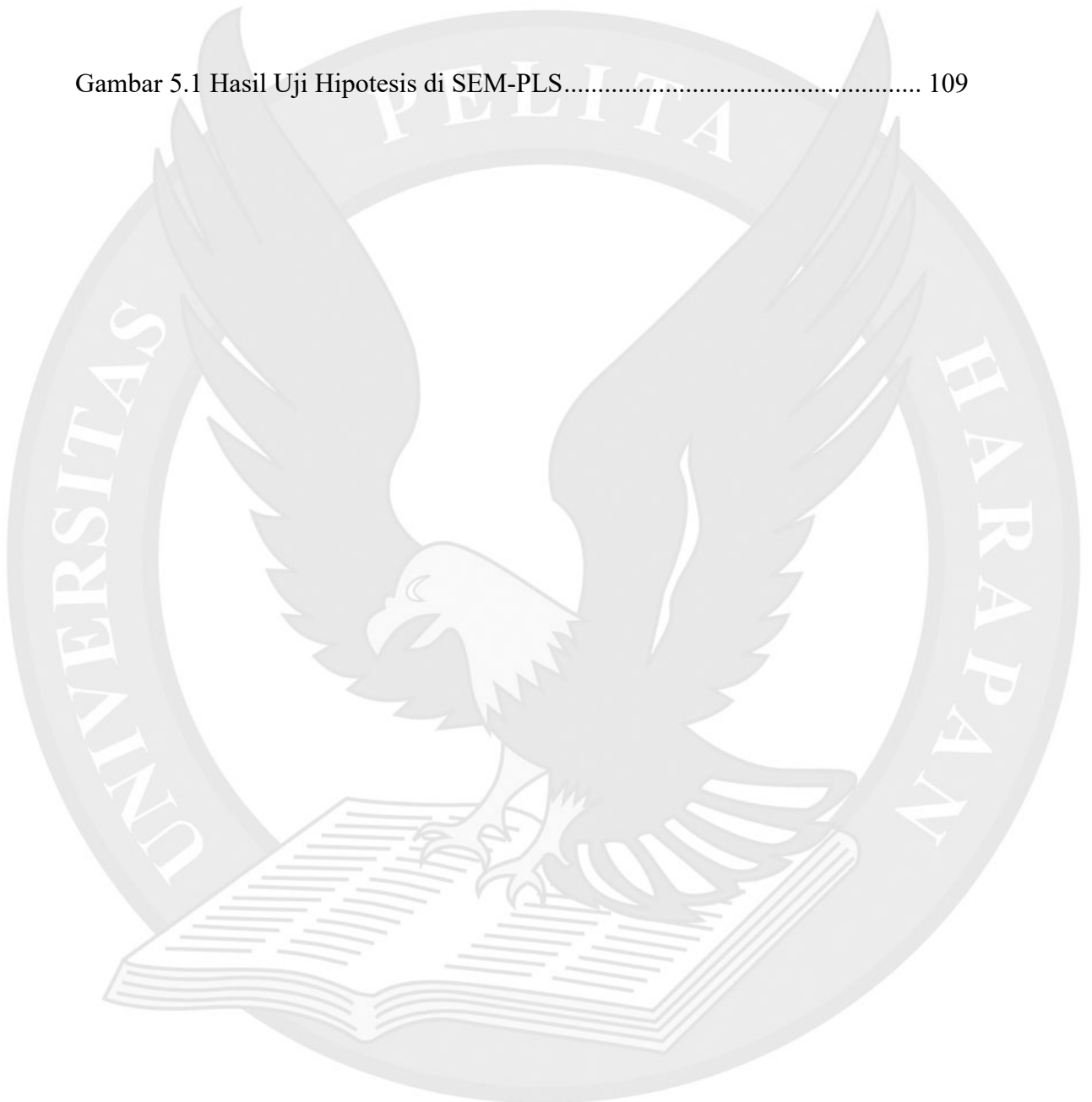
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.5.1. Manfaat Akademis	6
1.5.2. Manfaat Praktis	7
1.6. Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Kerangka Teoritis	10
2.1.1. <i>Signaling Theory</i>	10
2.1.2. Chatbot.....	17
2.1.3. <i>Brand Relation Quality</i>	26
2.1.4. User Experience.....	36
2.1.5. Kepuasan Pengguna	42
2.2. Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	76
3.1 Metode Penelitian.....	76

3.2 Sumber Data & Pengumpulan Data.....	77
3.3 Unit Analisis.....	78
3.3.1. Populasi	78
3.3.2. Sampel	78
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	80
3.5 Validitas & Reliabilitas.....	83
3.6. Teknik Analisis Data.....	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	88
4.1 Hasil Penelitian.....	88
4.2. Analisa Data Deskriptif	91
4.3 Hasil Pengolahan Data.....	93
4.3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	93
4.3.2. Hasil Uji <i>Q-Square</i>	96
4.3.3. Hasil Uji <i>R-Square</i>	98
4.3.4. Hasil Uji Hipotesis.....	99
4.4 Pembahasan	102
BAB V PENUTUP.....	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Limitasi & Saran	110
5.2.1. Limitasi Penelitian.....	110
5.2.2. Saran Akademis.....	110
5.2.3. Saran Praktis	111
DAFTAR PUSTAKA	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 75

Gambar 5.1 Hasil Uji Hipotesis di SEM-PLS..... 109



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	80
Tabel 4.1 Profil Responden Jenis Kelamin	88
Tabel 4.2 Profil Responden Usia	88
Tabel 4.3 Profil Responden Profesi	89
Tabel 4.4 Profil Responden Anggaran yang Dialokasikan untuk Belanja di Shopee	89
Tabel 4.5 Profil Responden Metode Pembayaran Ketika Berbelanja di Shopee..	90
Tabel 4.6 Profil Responden Waktu Penggunaan Shopee.....	91
Tabel 4.7 Profil Responden Yang Menggunakan Chatbot “Choki” di Shopee	91
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	93
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	95
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	96
Tabel 4.11 Hasil Uji Q^2	97
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>R-Square</i>	98
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Monitoring	A-1
Lampiran B Kuesioner	B-1
Lampiran C Hasil <i>output</i> pengolahan data	C-1
Lampiran D Hasil Cek Turnitin	D-1

