

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *CHATBOT* SHOPEE
DENGAN PENDEKATAN *TASK TEKNOLOGI-FIT*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Skripsi



Disusun oleh

**Erik Halma Rouf
21SA2161**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2025**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *CHATBOT* SHOPEE
DENGAN PENDEKATAN *TASK TEKNOLOGI-FIT*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Skripsi



Disusun oleh

**Erik Halma Rouf
21SA2161**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *CHATBOT* SHOPEE DENGAN PENDEKATAN *TASK TEKNOLOGI-FIT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Erik Halma Rouf
21SA2161

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 26 Juli 2025

Dosen Pembimbing 1,

Argivan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0616019301

Dosen Pembimbing 2,

Ika Romadoni Yunita, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0629039201

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 15 Agustus 2025

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,

Kaprodi Sistem Informasi

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.
NIK. 2018.09.2.143

PENGESAHAN

Skripsi

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *CHATBOT* SHOPEE DENGAN PENDEKATAN *TASK TEKNOLOGI-FIT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Erik Halma Rouf

21SA2161

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 15 Agustus 2025

Fiby Nur Afiana, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0628019003

Septi Fajarwati, M.Pd.
NIDN. 0623098304

Argiyan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0616019301

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 15 Agustus 2025

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Erik Halma Rouf
NIM : 21SA2161
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Penggunaan *Chatbot*
Shopee dengan Pendekatan *Task Technology-*
Fit Terhadap Pengalaman Pelanggan
Dosen Pembimbing 1 : Argiyan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI.
Dosen Pembimbing 2 : Ika Romadoni Yunita, S.Kom., M.MSI.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 26 Juli 2025

Yang menyatakan,

Erik Halma Rouf
NIM. 21SA2161

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Skripsi ini Penulis mempersembahkannya kepada:

1. Allah SWT atas semua Keridhoan-Nya, sehingga saya mampu menyelesaikan kuliah dan skripsi di Universitas Amikom Purwokerto, Program Studi Sistem Informasi
2. Teruntuk kedua orang tua saya yang telah banyak membantu baik dana serta dukungannya, sehingga anaknya bisa menyelesaikan studi sarjana S-1. Semoga saya dapat membalas jasmu kelak, aamiin.
3. Kepada saudara kandung saya Muhammad Fardan Baihaqi dan Farid Naja Syauqi yang selalu senantiasa memberi penyemangat dan selalu memberi bercandaan dikala kurang bersemangat
4. Kepada dosen pembimbing saya, Pak Argiyan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI., dan Bu Ika Romadoni Yunita, S.Kom., M.MSI., yang selalu memberikan dukungan, saran serta kesabaran yang membuat saya bersemangat dalam mengerjakan skripsi.
5. Serta teman – teman saya dari program studi Sistem Informasi Angkatan 2021 kelas D yang selalu menjadi teman – teman yang setia menemani disela – sela kegalauan.
6. Teman-teman terdekat penulis saat penulisan tugas akhir ini, Rafii Nur Akmal, M. Fauzan Amin, Ahmad Ali Imron, Aniec Anafisah Pratiwi
Terima kasih teman-teman atas semua dorongan, doa, serta bantuan yang telah kalian berikan sehingga dapat terselesaikan tugas akhir skripsi ini.

HALAMAN MOTTO

Dunia Tanpa keridhoan Allah dam Doa orang tua hanyalah sia” semata



KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Tuhan yang Maha Esa, puji Syukur penulis panjatkan kehadiran-Nya yang telah memberikan dan menganugrahkan kasih sayang, rezeki, dan Kesehatan serta atas berkah, ridho dan hidayah-Nya, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai sala satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Universitas Amikom Purwokerto. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan dan kesalahan, maka dari itu, penulis dengan penuh kerendahan hati mengharapkan dan menerima saran dan kritikan dari berbagai pihak untuk dijadikan bahan masukan dan evaluasi untuk perbaikan dan kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini dan tidak terlepas dari do'a, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, serta kritik dan saram yang membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih mendalam dan tak terkira kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., Selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.

4. Bapak Argiyan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI., dan Ibu Ika Romadoni Yunita, S.Kom., M.MSI. Selaku dosen pembimbing skripsi selama saya mengerjakan skripsi.
5. Semua Pihak yang telah membantu pihak yang telah membantu selama penyusunan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Purwokerto, 18 Agustus 2025

Penulis,

