

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan chatbot pada platform Shopee terhadap pengalaman pelanggan dengan pendekatan Task Technology-Fit (TTF). Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna Shopee berstatus silver, gold dan platinum di wilayah Purwokerto. Model TTF digunakan untuk mengukur kesesuaian antara karakteristik tugas, karakteristik teknologi, pemanfaatan teknologi (utilization), dan kepuasan pelanggan (user satisfaction). Hasil pengujian statistik menggunakan SPSS menunjukkan bahwa karakteristik tugas dan karakteristik teknologi berpengaruh signifikan terhadap kesesuaian tugas dan teknologi (TTF). Selain itu, variabel TTF juga berpengaruh positif terhadap tingkat pemanfaatan chatbot, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan chatbot (utilization) secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (user satisfaction). Semakin sering dan nyaman pengguna memanfaatkan chatbot dalam aktivitasnya, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan terhadap layanan yang diberikan Shopee

Kata kunci: Chatbot, Shopee, Task Technology-Fit (TTF), Kepuasan Pelanggan, E-commerce.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of chatbot usage on the Shopee platform in enhancing customer experience using the Task Technology-Fit (TTF) approach. A quantitative research method was employed by distributing questionnaires to Shopee users with silver gold and Platinum membership levels in the Purwokerto area. The TTF model was used to assess the alignment between task characteristics, technology characteristics, technology utilization, and user satisfaction. The statistical analysis using SPSS revealed that both task characteristics and technology characteristics significantly influence Task Technology Fit. Furthermore, TTF was found to positively impact the utilization of chatbots, the results of this study indicate that chatbot utilization significantly impacts user satisfaction. The more frequently and comfortably users utilize chatbots in their activities, the higher their perceived level of satisfaction with Shopee's services.

Keywords: Chatbot, Shopee, Task Technology-Fit (TTF), User Satisfaction, E-commerce.

