

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN KARYA.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Teoritis	9
1.4.3 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Kerangka Teori.....	10
1.5.1 Kualitas Layanan	10
1.5.2 Kepuasan Pelanggan	11
1.5.3 <i>Expectation Confirmation Theory</i>	12
1.6 Hipotesis.....	16
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Kualitas Layanan.....	17
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	17

2.1.2 Manfaat Kualitas Layanan	18
2.1.3 Indikator Kualitas Layanan	18
2.2 Chatbot	19
2.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan:	22
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.4 Penelitian Terdahulu	24
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.1.1 Subjek dan Objek Penelitian	30
3.1.2 Lokasi Penelitian	30
3.2 Variabel	30
3.2.1 Variabel Bebas (Variabel X)	30
3.2.2 Variabel Terikat (Variabel Y)	30
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1 Kuesioner	33
3.4.2 Studi Pustaka	34
3.5 Definisi Konseptual	34
3.5.1 Definisi Konseptual Variabel (X) : Kualitas Layanan Chatbot	34
3.5.2 Definisi Konseptual Variabel (Y) : Kepuasan Pelanggan	37
3.6 Definisi Operasional	38
3.6.1 Definisi Operasional Variabel (X) : Kualitas Layanan Chatbot	39
3.6.2 Definisi Operasional Variabel (Y) : Kepuasan Pelanggan	40
3.7 Indikator	42
3.8 Uji Instrumen	42
3.8.1 Uji Validitas	42
3.8.2 Uji Reliabilitas	46
3.9 Analisis Data	47
3.10 Uji Hipotesis	51

BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Singkat Objek Penelitian	53
4.1.1 Sejarah Aplikasi My Telkomsel	53
4.1.2 Visi dan Misi	54
4.2 Identifikasi Responden	55
4.3 Hasil Penelitian	58
4.4 Hasil Analisis Data	96
4.5 Uji Hipotesis	103
4.6 Pembahasan	105
BAB V	115
PENUTUP	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	119