

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Sudi Pratikno. (2017). Implementasi Artificial Intelligence Dalam Memetakan Karakteristik, Kompetensi, dan Perkembangan Psikologi Siswa Sekolah Dasar Melalui Platform Offline. *Universitas Negeri Yogyakarta 2017, September 2017*, 18–36.
https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=-FbwaL4AAAAJ&citation_for_view=-FbwaL4AAAAJ:d1gkVwhDpl0C
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta.
- Botpress. (2025). *Statistik Chatbot Utama Untuk Tahun 2025: Persepsi, Pertumbuhan Pasar, Tren*. <https://botpress.com/id/blog/key-chatbot-statistics>
- Budi, S. (2011). *Customer Service System Berbasis Web*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Efendy, D. K., & Bharata, W. (2015). PENGUKURAN PERILAKU PENGGUNA PRODUK APPLE MENGGUNAKAN PERSPEKTIF EXPECTATION CONFIRMATION THEORY DAN FLOW THEORY. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 8.
- GoodStats. (2023). *4 Provider Seluler RI dengan Pengguna Terbanyak*. <https://data.goodstats.id/statistic/4-provider-seluler-ri-dengan-pengguna-terbanyak-1Ne6i>
- Harisi, M. R., & Hiwono, E. M. (2024). Pengaruh Chatbot Usage terhadap Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(Februari), 66–73. <https://doi.org/XX..XXXXX/Jimea>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
<http://repository.unitomo.ac.id/id/eprint/2773>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2018). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. (2021). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). PT Indeks.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*,

17(November), 460-469.

Ramadhani, D. R., Birawa, M. S., Sholikhah, D. S., & Prabandanu, R. M. A. A. H. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Chatbot Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Transaksi Online Dengan Objek Aplikasi Shopee. *Journal of Exploratory Dynamic Problems*, 1(3), 104-115.

Radziwill, Nicole & Benton, Morgan. (2017). *Evaluating Quality of Chatbots and Intelligent Conversational Agents*. 10.48550/arXiv.1704.04579.

Saputri, R. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau yang Pernah Melakukan Pembelian Online Melalui E-Commerce Shopee)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau). <https://repository.uir.ac.id/14196/>

Siyoto, S., & Sidik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Takaria, Z. Y., & Tjokrosaputro, M. (2024). Pengaruh Penggunaan Dan Respons Chatbot Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce. *Jurnal Ekonomi*, 29(3), 446-468.

Telkomsel. (2025). *My Telkomsel: SuperApp untuk Kemudahan Pengguna Telkomsel*. <https://www.telkomsel.com/jelajah/jelajah-lifestyle/mytelkomsel-superapp-untuk-kemudahan-pengguna-telkomsel>

Telkomsel. (2025). *Visi dan Misi Telkomsel*. <https://www.telkomsel.com/about-us/vision-mission>.