

ABSTRAK

**PERAN MEDIASI *SATISFACTION* DALAM PENGARUH *INTERACTION*,
CUSTOMIZATION, *PROBLEM SOLVING*, DAN *PERCEIVED*
ENJOYMENT TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* PENGGUNAAN
AI CHATBOT PADA GENERASI Z DI INDONESIA**

MUHAMMAD FAKHRURROZI RIZAL ZULFI

NIM. 141220317

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

141220317@student.upnyk.ac.id

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Interaction*, *customization*, *problem solving*, dan *perceived enjoyment* terhadap *satisfaction*, serta pengaruh *satisfaction* terhadap *continuance intention* penggunaan *artificial intelligence chatbot* (AI chatbot) pada Generasi Z di Indonesia. Penelitian ini juga menguji peran *satisfaction* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara keempat variabel tersebut dengan *continuance intention*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui kuesioner daring yang disebarakan kepada Generasi Z di Indonesia yang pernah berinteraksi dengan *AI chatbot* layanan pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden valid sebanyak 330 orang. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Interaction*, *customization*, *problem solving*, dan *perceived enjoyment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*. Selanjutnya, *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Hasil uji mediasi juga menunjukkan bahwa *satisfaction* memediasi secara positif dan signifikan pengaruh *Interaction*, *customization*, *problem solving*, dan *perceived enjoyment* terhadap *continuance intention*. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor utama yang mendorong keberlanjutan penggunaan *AI chatbot* pada Generasi Z di Indonesia.

Kata kunci: *AI chatbot*, *Interaction*, *customization*, *problem solving*, *perceived enjoyment*, *satisfaction*, *continuance intention*, Generasi Z.