

Pengaruh Karakteristik dan Kualitas Informasi Dari E-Commerce Live Agent dan Chatbot Terhadap Customer Satisfaction Dengan Moderasi Social Presence (Studi Pada Live Agent Dan Chatbot Shopee) = Influence Of Characteristics And Information Quality Of E-Commerce Live Agents And Chatbot On Customer Satisfaction With Social Presence Moderation (Study On Shopee Live Agent And Chatbot)

Yogi Wahyu Pangestu, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526479&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengkaji terkait live agent dan chatbot dan pengaruhnya terhadap customer satisfaction dengan moderasi social presence dengan mengetahui pengaruh dari live agent dan chatbot diharapkan akan berdampak terhadap customer satisfaction platform e-commerce. Jenis penelitian ini adalah explanatory research atau penelitian eksplanatif. Teknik purposive sampling digunakan dalam pemilihan sampel dengan kriteria tertentu. Perhitungan jumlah sampel menggunakan metode Bernoulli yang diperoleh jumlah 300 responden. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu semua hipotesa di dalam penelitian ini terbukti. Seluruh variabel independent dalam penelitian ini berpengaruh terhadap variabel dependen secara signifikan, dan variabel moderasi terbukti memperkuat hubungan antara variabel independent terhadap variabel dependen.

.....The purpose of this study is to examine related to live agents and chatbots and their effect on customer satisfaction with social presence moderation by knowing the influence of live agents and chatbots is expected to have an impact on the customer satisfaction of e-commerce platforms. This type of research is explanatory research or explanatory research. The purposive sampling technique is used in the selection of samples with certain criteria. The calculation of the number of samples using the Bernoulli method obtained the number of 300 respondents. The results of the research obtained are that all hypotheses in this study are proven. All independent variables in this study significantly affect the dependent variables, and the moderation variables affect the independent and dependent variables.