

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan dan kemudahan penggunaan fitur *chatbot* “Choki” pada *platform e-commerce* Shopee terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan korelasional. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan bantuan google form dengan skala *Likert* kepada masyarakat Kota Jambi yang merupakan pengguna aktif Shopee dan pernah menggunakan fitur *chatbot* Choki. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden, yang dihitung menggunakan rumus *Lemeshow* karena populasi tidak diketahui secara pasti. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda yang diolah menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, tingkat pengetahuan dan kemudahan penggunaan fitur *chatbot* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa pemahaman yang baik tentang fungsi *chatbot* serta persepsi kemudahan penggunaannya dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan Shopee di Kota Jambi.

Kata Kunci: Tingkat Pengetahuan, Kemudahan Penggunaan, *Chatbot* Choki, Kepuasan Pengguna, Shopee.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of users' level of knowledge and ease of use of the “Choki” chatbot feature on the Shopee e-commerce platform toward user satisfaction in Jambi City. The research employed a descriptive quantitative method with a correlational approach. Data were collected through questionnaires distributed via Google Forms using a Likert scale to Shopee users in Jambi City who had actively used the Choki chatbot feature. The sampling technique applied was purposive sampling, with a total of 96 respondents determined using the Lemeshow formula, as the exact population size was unknown. The data were analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS version 25. The results show that both the level of knowledge and the ease of use of the chatbot feature have a positive and significant effect on user satisfaction, both partially and simultaneously. These findings suggest that a better understanding of the chatbot’s functions, along with the perception of ease of use, contributes to higher user satisfaction with Shopee’s services in Jambi City.

Keywords: *Level of Knowledge, Ease of Use, Choki Chatbot, User Satisfaction, Shopee*