

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

1. Tingkat pengetahuan pengguna terhadap fitur chatbot “Choki” pada platform e-commerce Shopee terbukti memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi. Pengguna yang memiliki pemahaman yang baik tentang cara kerja, manfaat, dan fungsi dari fitur chatbot cenderung merasa lebih nyaman dan puas dalam berinteraksi dengan layanan tersebut. Semakin tinggi pemahaman pengguna, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan. Hal ini sesuai dengan teori Bloom (1956) yang menekankan bahwa pentingnya pengetahuan dalam membentuk sikap dan keputusan pengguna.
2. Kemudahan penggunaan fitur chatbot juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Ketika fitur mudah diakses, dipahami, dan digunakan oleh pengguna, maka hal tersebut menciptakan pengalaman layanan yang efisien dan menyenangkan. Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berkontribusi terhadap penerimaan dan kenyamanan dalam menggunakan teknologi.
3. Secara keseluruhan, kombinasi antara tingkat pengetahuan dan kemudahan penggunaan fitur chatbot “Choki” memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketika pengguna memiliki pemahaman yang baik dan merasa fitur tersebut mudah digunakan, maka mereka cenderung lebih puas terhadap layanan Shopee. Sebagaimana dijelaskan dalam teori SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988). Pengetahuan yang memadai dan kemudahan dalam penggunaan secara bersama-sama menciptakan persepsi kualitas layanan yang baik terhadap fitur chatbot Shopee.

## 6.2 Saran

Sesuai temuan dan pembahasan yang telah disampaikan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan kepada pihak terkait, sebagai berikut:

- 1 Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas kajian pada aspek sosialisasi dan strategi komunikasi digital dalam menyebarkan informasi fitur teknologi seperti chatbot. Penelitian lanjutan juga dapat menambahkan variabel lain seperti literasi digital atau eksposur media sosial, yang mungkin memengaruhi tingkat kesadaran konsumen terhadap keberadaan suatu fitur dalam aplikasi e-commerce.
- 2 Bagi pihak Shopee, disarankan untuk menyederhanakan dan memperjelas petunjuk penggunaan fitur chatbot Choki. Ini dapat dilakukan dengan menyediakan panduan visual atau *step-by-step guide* di awal penggunaan fitur, menambahkan ikon bantuan yang interaktif, serta menyisipkan tutorial singkat berupa video atau ilustrasi agar pengguna dapat memahami cara menggunakan fitur dengan lebih mudah dan efisien.
- 3 Untuk pengembangan fitur *chatbot* Choki, disarankan untuk memberikan penekanan yang lebih kuat terhadap aspek keamanan dan privasi data. Hal ini dapat diwujudkan dengan menyertakan informasi kebijakan privasi yang lebih ringkas dan mudah dipahami, serta menampilkan sertifikasi atau badge keamanan yang meyakinkan pengguna bahwa interaksi melalui chatbot tidak akan membahayakan data pribadi mereka.