

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	15
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	15
1.5 Tujuan Penelitian	16
1.6 Manfaat Penelitian	16
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	18
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.2 E-marketing	18
2.1.3 <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran).....	19
2.1.4 Strategi Produk.....	21
2.1.5 Pengembangan Produk.....	22
2.1.6 Perilaku Konsumen.....	22
2.1.7 User Experience	22
2.1.8 <i>Usability</i> (Kegunaan).....	26
2.1.9 User Interface	30
2.1.10 Chat Bot	30
2.1.11 Minat dan Kepuasan Konsumen	35

2.2	Penelitian Terdahulu	36
2.2.1	Penelitian Terdahulu mengenai <i>User Experience</i>	36
2.2.2	Penelitian Terdahulu mengenai <i>Usability</i>	41
2.3	Kerangka Pemikiran.....	45
2.4	Ruang Lingkup Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN		49
3.1	Jenis Penelitian.....	49
3.2	Operasionalisasi Variabel	49
3.3	Responden.....	51
3.4	Pengumpulan Data	51
3.4.1	Strategi Pengamatan Langsung (Observasi dengan Usability Test)	51
3.4.2	Strategi Arsip.....	52
3.5	Tahap-tahap Penelitian.....	54
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas	56
3.6.1.	Credibility	56
3.6.2	Transferability (External Validity)	56
3.6.3	Dependability (Reliability)	56
3.6.4	Confirmability (Objectivity).....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Karakteristik Responden.....	58
4.1.1	Wawancara.....	58
4.1.2	Usability Test.....	61
4.2	Hasil Penelitian	63
4.2.1	Hasil Penelitian mengenai Hasil <i>Usability Test</i> dari Rekomendasi Desain <i>Chat bot</i> Kiwari yang dirancang dalam Penelitian.....	63
4.2.2	Hasil Penelitian mengenai Rekomendasi <i>User Experience</i> dan <i>User Interface</i> dari <i>Chat bot</i> Kiwari yang mampu meningkatkan minat <i>User</i> dilihat dari faktor <i>learnability</i> dan <i>satisfaction</i>	108

4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	109
4.3.1	Pembahasan Penelitian mengenai Hasil <i>Usability Test</i> dari Rekomendasi Desain <i>Chat bot</i> Kiwari yang dirancang dalam Penelitian.....	109
4.3.2	Pembahasan Penelitian untuk Rekomendasi <i>User Experience</i> dan <i>User Interface Chat Bot</i> Kiwari.....	112
BAB V KESIMPULAN		140
5.1	Kesimpulan	140
5.1.1	Kesimpulan dari Hasil Evaluasi <i>User Experience</i> dan <i>User Interface Chat bot</i> Kiwari	140
5.1.2	Kesimpulan dari Rekomendasi <i>User Experience</i> dan <i>User Interface Chat bot</i> Kiwari	140
5.2	Saran	141
5.2.1	Saran Praktis	141
5.2.2	Saran Akademis	141
DAFTAR PUSTAKA.....		142
LAMPIRAN.....		144
BIODATA PENELITI		226