

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Review Negatif Chatbot Pada App Store dan Play Store | 9 |
| Tabel 2.1 Jurnal Artikel Internasional | 21 |
| Tabel 2.2 Jurnal Artikel Nasional | 28 |
| Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian..... | 35 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel..... | 37 |
| Tabel 3.3 Skala Penelitian | 39 |
| Tabel 3.4 Uji Validitas | 44 |
| Tabel 3.5 Uji Reliabilitas..... | 46 |
| Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Skor | 49 |
| Tabel 4.1 Pengguna Aplikasi E-commerce Tokopedia | 54 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden dilihat dari Jenis Kelamin | 55 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Provinsi | 56 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 58 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 59 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Anonimitas (Anonymity) | 61 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Respons Empati (Empathy Response) | 63 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Interaksi (Interaction)..... | 65 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kustomisasi (Customization) | 66 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan terhadap AI (Trust in AI) | 68 |
| Tabel 4.11 Hasil Convergent Validity | 70 |
| Tabel 4.12 Discriminant Validity Cross Loading | 72 |
| Tabel 4.13 Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha..... | 73 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji R Square | 74 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji F Square | 75 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Q Square..... | 76 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Path Coefficients..... | 77 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis..... | 79 |