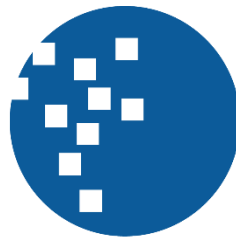


**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *CONTINUANCE*
INTENTION PENGGUNAAN LAYANAN *CHATBOT* BERBASIS
ARTIFICIAL INTELLIGENCE (VARA) DI UNIVERSITAS MULTIMEDIA
NUSANTARA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PROPOSAL TESIS

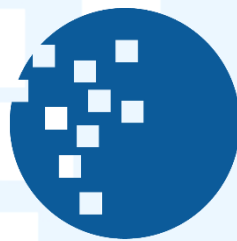
Winda Maulidina Nurrohmah

00000117377

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TEKNOLOGI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *CONTINUANCE*
INTENTION PENGGUNAAN LAYANAN *CHATBOT* BERBASIS
ARTIFICIAL INTELLIGENCE (VARA) DI UNIVERSITAS MULTIMEDIA**

NUSANTARA



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PROPOSAL TESIS

Laporan Penelitian (*Thesis*)

diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk
memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) pada
Program Studi Magister Manajemen Teknologi

Winda Maulidina Nurrohmah

00000117377

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TEKNOLOGI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2025

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Winda Maulidina Nurrohmah

Nomor Induk Mahasiswa : 00000117377

Program studi : Manajemen Teknologi

Tesis dengan judul:

Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention* Penggunaan Layanan Chatbot Berbasis *Artificial Intelligence* (VARA) di Universitas Multimedia Nusantara

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 13 Mei 2025


Winda Maulidina Nurrohmah

M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis dengan judul

Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention* Penggunaan Layanan
Chatbot Berbasis *Artificial Intelligence* (VARA) di Universitas Multimedia
Nusantara

Oleh

Nama : Winda Maulidina Nurrohmah

NIM : 00000117377

Program Studi : Manajemen Teknologi

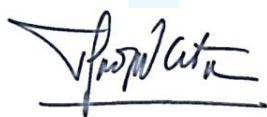
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Tesis Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 12 Mei 2025

Pembimbing Utama



Dr. Drs. Y. Johnny Natu Prihanto, M.M

NIDN: 0306056102 / NIK: 058485

Pembimbing Pendamping



Dr. Prio Utomo, S.T., MPC

NIDN: 0321057504

Ketua Program Studi Manajemen
Teknologi



Dr. Prio Utomo, S.T., MPC

HALAMAN PENGESAHAN

Thesis dengan judul

Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention* Penggunaan Layanan
Chatbot Berbasis *Artificial Intelligence* (VARA) di Universitas Multimedia
Nusantara


Oleh

Nama : Winda Maulidina Nurrohmah
NIM : 00000117377
Program Studi : Manajemen Teknologi
Fakultas : Bisnis


Telah diujikan pada hari Senin, 2 Juni 2025
Pukul 08.30 s.d 10.30 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

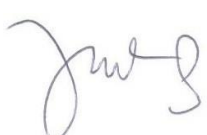
Ketua Sidang


Dr. Djohan Gunawan Hasan, M.M
NIDN:03289086902

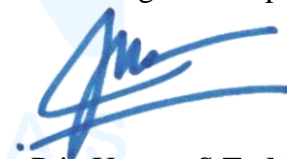
Pembimbing Utama


Dr. J. Johny Natsu Prihanto, M.M.
NIDN: 0306056102

Penguji


Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc.
NIDN: 0310116205

Pembimbing Pendamping


Dr. Prio Utomo, S.T., MPC
NIDN: 0321057504

Ketua Program Studi Manajemen
Teknologi


Dr. Prio Utomo, S.T., MPC

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Winda Maulidina Nurrohmah

NIM : 00000117377

Program Studi : Manajemen Teknologi

Jenjang : S2

Judul Karya Ilmiah :

Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention* Penggunaan Layanan
Chatbot Berbasis *Artificial Intelligence* (VARA) di Universitas Multimedia
Nusantara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

☒ Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Saya tidak bersedia, dikarenakan:

☐ Dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)*.

Tangerang, 2 Juni 2025


Winda Maulidina Nurrohmah

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang berjudul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention* Penggunaan Layanan *Chatbot* Berbasis AI (*Artificial Intelligence*) di Universitas Multimedia Nusantara” yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelas Magister Manajemen Teknologi pada Program Studi Manajemen Teknologi, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.

Penelitian ini merupakan bagian dari perjalanan akademik saya dalam mengeksplorasi lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat keberlanjutan pengguna layanan *chatbot* berbasis AI di Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa dalam menyelesaikan tesis ini, saya tidak dapat berjalan sendirian. Dengan ini, tulus saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi selama proses penelitian ini.

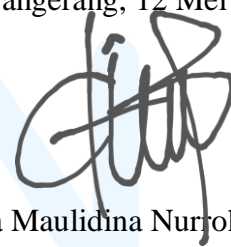
1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M. Sc. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T.,S.Sos.,M.B.A, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC, selaku Ketua Program Studi Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Drs. Y. Johny Natu Prihanto, M.M, sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC sebagai Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Ibu Riatus, S.Sos, M.I.Kom, selaku manager E-Learning Center Department yang telah mendukung dan memotivasi untuk melanjutkan pendidikan.
8. Rekan-rekan MMT (Patricko, Steven, Nur, Marcella) yang sudah sangat membantu saya selama perkuliahan.

Saya menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dalam cara penelitian maupun cakupan yang dibahas. Meski demikian, saya optimis bahwa hasil studi ini dapat memberi pemahaman baru dan kegunaan dalam kemajuan pengetahuan, khususnya terkait penggunaan *chatbot* AI di institusi pendidikan tinggi. Diharapkan penelitian ini bisa menjadi sumber rujukan yang bermanfaat untuk studi-studi selanjutnya.

Sebagai penutup, saya memahami bahwa tesis ini belum mencapai kesempurnaan. Untuk itu, saya sangat terbuka dan mengharapkan masukan serta saran yang membangun guna memperbaiki kekurangan yang ada. Harapannya, penelitian ini bisa memberi dampak yang baik bagi kalangan akademisi dan para ahli keselamatan yang bertugas di lingkungan perguruan tinggi.

Tangerang, 12 Mei 2025



Winda Maulidina Nurrohmah

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *CONTINUANCE*
INTENTION PENGGUNAAN LAYANAN *CHATBOT*
BERBASIS *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* (VARA) DI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

Winda Maulidina Nurrohmah

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital di perguruan tinggi menuntut peningkatan efisiensi layanan mahasiswa, terutama melalui penerapan *chatbot* berbasis *Artificial Intelligence* (VARA) di Universitas Multimedia Nusantara (UMN). Kendala yang dihadapi saat ini adalah lamanya waktu respons petugas layanan yang sebagian besar berkisar antara 2 hingga 6 jam, jauh melampaui Standar Layanan Pelanggan (SLA) yakni ≤ 1 menit, yang berdampak negatif terhadap kepuasan dan niat keberlanjutan penggunaan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi niat mahasiswa dalam menggunakan *chatbot* secara berkelanjutan dengan pendekatan *Technology Continuance Theory* (TCT). Rumusan masalah utama meliputi pengaruh faktor kualitas informasi, layanan, sistem, *confirmation*, *perceived ease of use*, dan *perceived usefulness* terhadap niat keberlanjutan mahasiswa. Hasil penelitian berpengaruh signifikan *Information Quality* terhadap *Perceived Ease of Use*. Dengan ini, kualitas informasi yang diberikan oleh *chatbot*, semakin mudah mahasiswa merasa menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya paling tidak signifikan menunjukkan *quality service* terhadap *Perceived Usefulness*. Karena ini menunjukkan, layanan sudah tersedia, mahasiswa tidak menganggapnya berguna, yang artinya pengalaman pengguna terhadap layanan perlu ditinjau ulang dan diperbaiki. Temuan ini memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur TCT di konteks pendidikan tinggi serta memberikan panduan praktis dalam meningkatkan keberlanjutan penggunaan layanan digital berbasis AI. Kebaruan dari penelitian ini adalah penerapan integratif TCT yang dikombinasikan dengan faktor organisasi dalam konteks inovasi layanan pendidikan menggunakan *chatbot* AI, yang secara langsung memberikan kontribusi terhadap pengembangan layanan berkelanjutan yang adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa dan perkembangan teknologi.

Kata kunci: *Chatbot*, *Continuance Intention*, *Technology Continuance Theory* (TCT), Perguruan Tinggi.

**FACTORS AFFECTING THE CONTINUANCE INTENTION OF
USING ARTIFICIAL THE INTELLIGENCE-BASED CHATBOT
SERVICES (VARA) AT MULTIMEDIA NUSANTARA
UNIVERSITY**

Winda Maulidina Nurrohmah

ABSTRACT (English)

The development of digital technology in higher education demands improved efficiency in student services, particularly through the implementation of an Artificial Intelligence-based chatbot (VARA) at Universitas Multimedia Nusantara (UMN). A key issue currently faced is the long response time from service staff, which mostly ranges from 2 to 6 hours far exceeding the Customer Service Level Agreement (SLA) standard of ≤ 1 minute. This delay negatively impacts user satisfaction and the students' intention to continue using the service. This study aims to identify the factors that influence students' intention to continuously use the chatbot, using the Technology Continuance Theory (TCT) approach. The main research questions explore the influence of information quality, service quality, system quality, confirmation, perceived ease of use, and perceived usefulness on students' continuance intention. The research findings indicate a significant influence of Information Quality on Perceived Ease of Use. This means that the better the information quality provided by the chatbot, the easier students feel it is to use the service. Conversely, the least significant result was found in the relationship between Service Quality and Perceived Usefulness. This suggests that although services are available, students do not perceive them as useful highlighting a need to reevaluate and improve the user experience of these services. These findings contribute to enriching the literature on TCT in the context of higher education, while also providing practical guidance for enhancing the sustainability of AI based digital services. The novelty of this study lies in the integrative application of TCT combined with organizational factors within the context of educational service innovation using AI chatbots. This approach directly supports the development of sustainable services that are adaptive to both student needs and technological advancements.

Keywords: Chatbot, Continuance Intention, Technology Continuance Theory (TCT), University.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA ..	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN,	1
1.1 Latar Belakang Penelitian,	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KERANGKA PENELITIAN,	14
2.1 Tinjauan Teori,	14
2.1.1 Layanan <i>Chatbot</i> dalam Perguruan Tinggi	14
2.1.1.1 Mengevaluasi layanan <i>chatbot</i>	14
2.1.1.2 Kesenjangan pemahaman terhadap <i>continuance intention</i> penggunaan teknologi.....	15
2.2 <i>Technology Continuance Theory</i> (TCT).....	16
2.3 Penelitian Terdahulu	20
2.4 Kerangka Berpikir atau Kerangka Konseptual.....	45
2.5 Hipotesis.....	51
2.5.1 Pengembangan Hipotesis	52
2.5.1.1 Variabel <i>Information Quality</i>	52
2.5.1.2 Variabel <i>Service Quality</i>	54

2.5.1.3	Variabel <i>System Quality</i>	55
2.5.1.4	Variabel <i>Confirmation</i>	56
2.5.1.5	Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	57
2.5.1.6	Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	59
2.5.1.7	Variabel <i>Continuance Intention</i>	60
BAB III METODE PENELITIAN		62
3.1	Paradigma Penelitian	62
3.2	Objek dan Subjek Penelitian	63
3.2.1	Objek Penelitian	63
3.2.2	Subjek Penelitian	65
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	65
3.3.1	Populasi.....	65
3.3.2	Sampel.....	66
3.4	Operasional Variabel	69
3.4.1	Variabel <i>Information Quality</i>	70
3.4.2	Variabel <i>Service Quality</i>	71
3.4.3	Variabel <i>System Quality</i>	72
3.4.4	Variabel <i>Confirmation</i>	73
3.4.5	Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	74
3.4.6	Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	75
3.4.7	Variabel <i>Continuance Intention</i>	76
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	77
3.6	Teknik Analisis Data	79
3.6.1	Analisis Model Pengukuran (Uji Instrumen)	79
3.6.1.1	Uji Validitas	79
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	80
3.6.2	Analisis Model Struktural (Uji Hipotesis)	81
3.6.2.1	Uji Statistik Deskriptif	83
3.6.2.2	Uji Hipotesis dengan Structural Equation Modelling (SEM) ..	84
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		86
4.1	Analisis Deskriptif	86
4.1.1	Profil Responden	92

4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Fakultas dan Angkata di Universitas Multimedia Nusantara	93
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Pengetahuan Mengenai VARA di Universitas Multimedia Nusantara	94
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Permohonan dalam Menyosialisasikan Layanan VARA	95
4.2	Uji Instrumen (Model Pengukuran)	96
4.2.1	Pre Test	97
4.2.2	Main Test	100
4.3	Hasil dan Analisis Model Struktural (Uji Hipotesis) Penelitian	107
4.4	Pembahasan	116
4.4.1	Implikasi Teoritis	142
4.4.2	Implikasi Manajerial	143
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		145
5.1	Simpulan	145
5.2	Saran	147
DAFTAR PUSTAKA		149
LAMPIRAN		156



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan antara model (TCT) dengan model lainnya	18
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Variabel Information Quality	70
Tabel 3. 2 Variabel Service Quality.....	71
Tabel 3. 3 Variabel System Quality	72
Tabel 3. 4 Variabel Confirmation.....	73
Tabel 3. 5 Variabel Perceived Usefulness.....	75
Tabel 3. 6 Variabel Perceived Ease of Use	75
Tabel 3. 7 Variabel Continuance Intention	76
Tabel 3. 8 Skala Likert	78
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Deskriptif.....	87
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pre-test	98
Tabel 4. 3 Model Struktural Main-Test	101
Tabel 4. 4 Hasil Cross Loading	103
Tabel 4. 5 Validitas Discriminant Nilai HTMT	105
Tabel 4. 6 Hasil Path Coefficient.....	108
Tabel 4. 7 Nilai R-Square.....	109
Tabel 4. 8 Nilai Effect size (f ²)	110
Tabel 4. 9 Total Effect	111
Tabel 4. 10 Pengujian Hipotesis	113
Tabel 4. 11 Specific indirect effect kualitas informasi dengan continuance intention.....	117
Tabel 4. 12 Specific indirect effect kualitas layanan dengan continuance intention	125
Tabel 4. 13 Specific indirect effect kualitas sistem dengan continuance intention	131
Tabel 4. 14 Specific indirect effect TCT dengan continuance intention	137

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

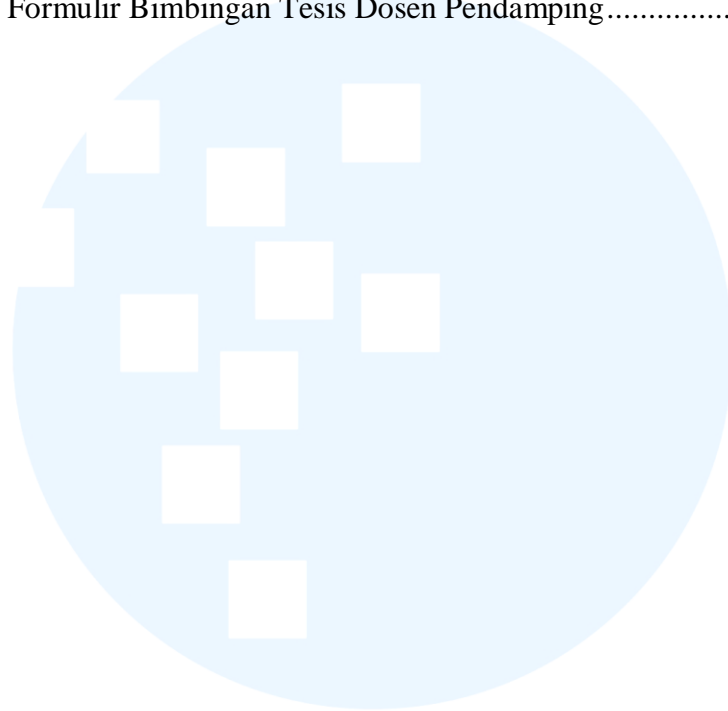
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Statistik Jumlah Mahasiswa UMN Per Periode Fakultas Tahun Ajaran 2023/2024	1
Gambar 1. 2 Tren Waktu Respon Pertama Layanan Live Chat di UMN Tahun Ajaran 2023/2024	3
Gambar 1. 3 Skor Kepuasan Pengguna Layanan di UMN periode tahun ajaran 2023/2024.....	5
Gambar 1. 4 Presentase Harapan Layanan dari Staf Agen UMN	6
Gambar 2. 1 Konsep Model Technology Continuance Theory (TCT).....	17
Gambar 2. 2 Model Penelitian Jurnal 1.....	45
Gambar 2. 3 Kerangka Pikir Penelitian	45
Gambar 3. 1 Objek Penelitian	63
Gambar 3. 2 Jumlah sampel berdasarkan G*Power	67
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Fakultas	93
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Angkatan	94
Gambar 4. 3 Karakteristik Sosialisasi Layanan.....	95
Gambar 4. 4 Model Pengukuran.....	96
Gambar 4. 5 Model Struktural Pre-Test.....	97
Gambar 4. 6 Model Struktural Main-Test.....	101
Gambar 4. 7 Model Struktural Main Test (Inner Model).....	107
Gambar 4. 8 Hasil Pembahasan	116
Gambar 4. 9 Daftar Topik VARA dan Kategori FAQ VARA UMN	122
Gambar 4. 10 Layanan yang diberikan VARA	127



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Turnitin.....	156
Lampiran 2. Formulir Bimbingan Tesis Dosen Utama.....	157
Lampiran 3 Formulir Bimbingan Tesis Dosen Pendamping.....	158



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA