

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M., Benlian, A., & Wessel, M. (2021). AI-based *chatbots* in customer service and their effects on user compliance. *JEL Classification*, *31*, 427–445. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s12525-020-00414-7>
- Adamopoulou, E., & Moussiades, L. (2020). An Overview of *Chatbot* Technology. In *IFIP Advances in Information and Communication Technology: Vol. 584 IFIP*. Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-49186-4_31
- Agustian, R. Y., Budianto, A., & Sutabri, T. (2025). Analisis Pemanfaatan *Chatbot* pada Media Sosial untuk Peningkatkan Layanan Pelanggan. *Jurnal Pendidikan Tambusa*, *9*(1), 2049–2051. <https://doi.org/10.1080/icem.2020.01>
- Aini, A. N., Rinofah, R., & Maulida, A. (2023). Efektifitas Pengembangan Artificial Intelligence (AI) pada *Chatbot* MbakPia. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *6*(10), 8224–8228. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i10.3047>
- Anggoro, R., Herwanto, A., Ichwani, A., & Widiyanto, A. (2025). Penerapan *Chatbot* Berbasis Flowise Pada Aplikasi Marketplace Barang Bekas Di Komplek Masnaga Kelurahan Jakamulya Menggunakan Framework Nextjs. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, *9*(2), 3470–3475. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i2.13438>
- Caldarini, G., & Jaf, S. (2022). A Literature Survey of Recent Advances in *Chatbots*. *Information*, *13*, 41. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/info13010041>
- Elisabet, E. (2024). Pengaruh Strategi Pemasaran Online Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen Indonesia*, *3*(01), 20–25. <https://doi.org/10.58471/jeami.v3i01.598>
- Faqih, M. F., Lestari, W., & Muhtarom, M. (2025). Pengembangan Arsitektur *Chatbot* untuk Layanan Informasi Akademik Berbasis Natural Language Processing (NLP). *SENATIB*, 284–290. <https://doi.org/https://doi.org/10.47701/xdfspq49>
- Fitriani, A., Sulaeman, D., Firmansyah, R., Ekonomi, F., & Stembi, S. (2022). Efektivitas *Chatbot* Sebagai Media Komunikasi Bisnis Antara Penjual dan Pembeli Pada MarketPlace. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, *5*(3), 189–196. <https://doi.org/https://doi.org/10.32493/dr.b.v5i3.19499>
- Handayani, S., Izwana, R., & Ulfa, Z. (2024). Pengaruh Promosi Online Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Konsumen. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *8*, 24102–24110. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/15715>

- Harisi, M. R., & Hiwono, E. M. (2024). Pengaruh *Chatbot* Usage terhadap Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(Februari), 66–73. <https://doi.org/https://doi.org/10.62017/jimea.v1i2.338>
- Hermansyah, Mas'ud., & Firdausi, M. F., Sabilirasyad, I. (2024). Development Of A Website-Based Decision Support System For Selecting Dumbo Catfish Feed Using The Simple Additive Weighting (Saw) Method. *Development of a Website-Based Decision Support System for Selecting Dumbo Catfish Feed Using the Simple Additive Weighting (SAW) Method*, 312–317.
- Hermansyah, M., Prasetyo, N. A., Firdausi, M. F., & Sabilirasyad, I. (2024). Implementation of Digital Marketing in Micro, Small, Medium Enterprises (UMKM) in Bagon Village as a Modernization Step For Community Economic Empowerment. *RECORD : Journal of Loyalty and Community Development*, 1(2), 83–89.
- Labadze, L., Grigolia, M., & Machaidze, L. (2024). Role of AI *chatbots* in education : systematic literature review. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 2023, 1–17. <https://doi.org/10.1186/s41239-023-00426-1>
- Laudinsha, B. Y., & Sanggarwati, D. A. (2024). Strategi Efektif untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Bisnis dan Teknologi Informatika*, 1(3), 90–96. <https://ijemabetsos.com/index.php/JEMABITEK/article/view/18/54>
- Mardiyana Putra, C. Y., & Hermaliani, E. H. (2026). Analisis Pengaruh *Chatbot* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model UTAUT dan SmartPLS 4.0 pada E-commerce di Indonesia. *IKRA-ITH Informatika : Jurnal Komputer Dan Informatika*, 10(2), 124–131. <https://doi.org/10.37817/ikraith-informatika.v10i2.5484>
- Maskur, M., & Afandi, Y. (2024). Pengembangan Aplikasi *Chatbot* pada Toko Online berbasis Semantik untuk Pemasaran Digital. *JASIEK (Jurnal Aplikasi Sains, Informasi, Elektronika Dan Komputer)*, 6(2), 145–156. <https://doi.org/10.26905/jasiek.v7i2.11543>
- Maulida, A. Z., Faiza, M. N., Zuliana, E., & Kudus, U. M. (2023). Eksplorasi Etnomatematika Grafis Motif Batik Kudus Jawa Tengah. *Jurnal Review Pendidikan Dasar Jurnal Kajian Pendidikan Dan Hasil Penelitian*, 9(3), 198–204. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jrpd.v9n3.p198-204>
- Maulidan & Huda. (2024). Penggunaan *Chatbot* dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada UMKM Digital di Kabupaten Pasuruan. *Economic Reviews Journal*, 3(4), 96–108. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i4.495>
- Nicolescu, L., & Tudorache, M. T. (2022). Human-Computer Interaction in Customer Service: The Experience with AI *Chatbots*—A Systematic

- Literature Review. *Electronics*, 11(1579).
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/electronics11101579>
- Novitasari, D., Nabila, G. A., Lusmairi, H., & Muftiyanto, T. N. (2025). Pengaruh Penggunaan *Chatbot* Berbasis AI Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Retensi Pengguna pada Platform E-commerce. *HUBISINTEK*, 6(1), 770–773. <https://www.ojs.udb.ac.id/HUBISINTEK/article/view/5975/4055>
- Rachman, M. R., Rosidin, M., & Sulisty, W. Y. (2025). Implementasi Metode Retrieval Augmented Generation Pada *Chatbot* Untuk Otomatisasi Layanan Pelanggan Kontrakan. *INSECT*, 11(02), 229–237. <https://doi.org/https://doi.org/10.33506/insect.v11i2.4992>
- Rahmawati, H. R., Wardhani, W., Za, S. Z., & Purnamasari, Purnamasari Ike, M. K. A. (2024). Pendampingan Umkm Dalam Adopsiteknologi Untuk Peningkatan Produksidan Pemasaran. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3), 341–348. <https://doi.org/https://doi.org/10.62207/34ktn662>
- Ramadhan, D. S., & Amin, F. (2023). Impelementasi *Chatbot* Menggunakan Framework Rasa Untuk Melayani Informasi Produk Umkm Di Kab.Kendal. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 6(2), 1057–1061. <https://doi.org/10.31539/intecom.v6i2.7571>
- Ramadhan, H. (2020). Rancang Bangun Aplikasi *Chatbot* Informasi Objek Wisata Kabupaten Kuantan Singingi. *JuPerSaTek*, 3(1), 28–34. <https://ejournal.uniks.ac.id/index.php/JUPERSATEK/article/view/817>
- Ranavare, S. S., & Kamath, R. S. (2020). Artificial Intelligence based *Chatbot* for Placement Activity at College Using DialogFlow. *Our Heritage*, 68(30), 4806–4814. https://www.researchgate.net/publication/347948058_Artificial_Intelligence_based_Chatbot_for_Placement_Activity_at_College_Using_DialogFlow
- Ratna Dewi, M., Setyaningrum, I., Ariani, M., Bujangga Bagus Adi Pramana, & Livia Theterissa. (2023). Transformasi Perilaku Konsumen Di Era Digital: Studi Dan Implikasi Umkm Sambal Dede Satoe. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(3), 1789–1795. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i3.50505>
- Ridwan, M., Fitri, I., & Benrahman, B. (2021). Rancang Bangun Marketplace Berbasis Website menggunakan Metodologi Systems Development Life Cycle (SDLC) dengan Model Waterfall. *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 5(2), 173. <https://doi.org/10.35870/jtik.v5i2.209>
- Rizaldy, A. P., Riadi, S., & Wijaya, N. (2025). Peran *Chatbot* AI dalam Mengotomatiskan Layanan Pelanggan dan Meningkatkan Efisiensi Operasional E-commerce. *DEVICE: JOURNAL OF INFORMATION SYSTEM, COMPUTER SCIENCE AND INFORMATION TECHNOLOGY*, 6(1), 221–231. <https://doi.org/10.46576/device.v6i1.6628>

- Rony Maha Putra Umbu Pingge, Steno Maestro Nalle, Angel Kusuma Mali, Putu Adi Saputra, & Gerson Feoh. (2024). Implementasi Use Case Diagram Dan Activity Diagram Pada Perancangan Aplikasi Pembelajaran Bahasa Inggris Berbasis Android Di SDN 5 Gulingan. *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, Dan Sosial Humaniora (SINTESA)*, 6, 407–418. <https://doi.org/10.36002/snts.v6i.2832>
- Sari, Y. N. (2024). Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis Penggunaan *Chatbots* dalam Meningkatkan Pengalaman Pelanggan pada Situs E-commerce. *Jurnal Serambi Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 327–333. <https://ojs.serambimekkah.ac.id/serambi-ekonomi-dan-bisnis/□327>
- Septian, R., Leliana, I., Haikal, A., Kusnadi, E., & Sad Tanti, D. (2025). Pemanfaatan AI dan *Chatbot* dalam Praktik Public Relations: Adaptasi Teknologi dan Etika Komunikasi. *Jurnal Public Relations (J-PR)*, 6(1), 62–67. <https://doi.org/10.31294/10.31294/jpr.v6i1.9606>
- Setiawan, R., & Mountaines, P. E. (2022). Perancangan Tampilan Antarmuka Website Program UMKM Tupai Tech Menggunakan Figma. *Jurnal Teknik Komputer*, 1(3), 132–140. <https://doi.org/10.14710/jtk.v1i3.37608>
- Sholihin, U. (2024). *Meningkatkan Keunggulan Bersaing UMKM Melalui Digital Marketing*. 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jurma.v2i2.1856>
- Syahputra Guntur, Calam Ahmad, Nugroho Cahyo, S. F. (2021). Pembuatan Website Stkip Amal Bakti. *JURNAL PRODIKMAS Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6, 48–54. <https://doi.org/10.30596/jp.v6i1.7675>
- Trixie, A. A. (2020). Filosofi Motif Batik Sebagai Identitas Bangsa Indonesia. *Folio*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.37715/folio.v1i1.1380>
- Valentina, C., Poetze, F., Strauss, C., Valentina, C., Poetze, F., & Strauss, C. (2022). *Chatbots* in customer service: Their relevance and impact on service quality. *Procedia Computer Science*, 201, 421–428. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.03.055>
- Wibisono, Y. A. (2024). Perancangan Ulang Ui/Ux Desain Website Aesia Dengan Metode Design Thinking. *Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 11(4), 1921–1939. <https://doi.org/https://doi.org/10.47668/edusaintek.v11i4.1130>
- Widyawan Bisma , Barlian Achmad, H. J. (2025). Model Kolaborasi Enabler untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM melalui Digitalisasi. *JURNAL ILMU EKONOMI*, 1, 52–56. <https://doi.org/https://doi.org/10.37058/wlfr.v6i1.14586>
- Yanto, G., Puspita, S., & Efendy, Z. (2024). Inovasi E-Commerce Berbasis *Chatbot* AI Pada Deta Rancak dan Tingkuluak Kreasi Sanggar Seni Permata Hati. *JISTech (Journal of Islamic Science and Technology)*, 9(2), 233. <https://doi.org/10.30829/jistech.v9i2.22768>