1. **Analisis Deskriptif**

Kuesioner yang telah peneliti kumpulkan, dicek terlebih dahulu untuk memastikan bahwa responden memenuhi kriteria. Jika tidak memenuhi kriteria, responden tersebut tidak disertakan ke dalam penelitian ini. Setelah dilakukan pengecekan, didapatkan total 178 responden dalam penelitian ini. Berikut adalah analisis deskriptif karakteristik responden dalam penelitian ini.

1. **Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Jasa Telekonsultasi Kesehatan**

Berdasarkan lama menggunakan jasa telekonsultasi kesehatan dibagi menjadi ke dalam empat kategori, yaitu kurang dari 1 tahun, 1 sampai 2 tahun, 2 sampai 3 tahun, dan lebih dari 3 tahun.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lama Menggunakan** | **F** | **%** |
| < 1 tahun | 46 | 25.8 |
| 1 – 2 tahun | 88 | 49.4 |
| 2 – 3 tahun | 35 | 19.7 |
| > 3 tahun | 9 | 5.1 |
| **Total** | **178** | **100** |

Berdasarkan lama menggunakan jasa telekonsultasi kesehatan, mayoritas responden lama menggunakan selama 1 sampai 2 tahun dengan total 88 responden atau sebesar 49,4%. Paling sedikit adalah yang menggunakan lebih dari 3 tahun ada sebanyak 9 responden atau sebesar 5,1%.

1. **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi ke dalam dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin** | **F** | **%** |
| Laki-laki | 74 | 41.6 |
| Perempuan | 104 | 58.4 |
| **Total** | **178** | **100** |

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan total 104 responden atau sebesar 58,4%. Sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 74 responden atau sebesar 41,6%.

1. **Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan pendidikan terakhir dibagi menjadi ke dalam empat kategori, yaitu SMA, Diploma (D3), Sarjana (S1), dan Pascasarjana (S2). Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pendidikan Terakhir** | **F** | **%** |
| SMA | 7 | 3.9 |
| Diploma (D3) | 35 | 19.7 |
| Sarjana (S1) | 120 | 67.4 |
| Pascasarjana (S2) | 16 | 9.0 |
| **Total** | **178** | **100** |

Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden adalah lulusan Sarjana (S1) dengan total 120 responden atau sebesar 67,4%. Paling sedikit adalah yang lulusan SMA yaitu ada sebanyak 7 responden atau sebesar 3,9%.

1. **Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili**

Berdasarkan domisili dibagi menjadi ke dalam lima kategori, yaitu pulau Jawa dan Bali, Pulau Sumatera, Pulau Kalimantan, Pulau Sulawesi, dan Indonesia Timur. Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan domisili.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Domisili** | **F** | **%** |
| Pulau Jawa dan Bali | 123 | 69.1 |
| Pulau Sumatera | 45 | 25.3 |
| Pulau Kalimantan | 4 | 2.2 |
| Pulau Sulawesi | 4 | 2.2 |
| Indonesia Timur (NTB,NTT, Maluku, Papua) | 2 | 1.1 |
| **Total** | **178** | **100** |

Berdasarkan domisili, mayoritas responden adalah berdomisili di pulau Jawa dan Bali dengan total 123 responden atau sebesar 69,1%. Paling sedikit adalah yang berdomisili di Indonesia Timur dengan total 2 responden atau sebesar 1,1%.

1. **Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Berdasarkan umur dibagi menjadi ke dalam empat kategori, yaitu < 25 tahun, 26 – 35 tahun, 36 – 45 tahun, dan > 45 tahun. Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan umur.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Umur** | **F** | **%** |
| < 25 tahun | 36 | 20.2 |
| 26 – 35 tahun | 112 | 62.9 |
| 36 – 45 tahun | 29 | 16.3 |
| > 45 tahun | 1 | 0.6 |
| **Total** | **178** | **100** |

Berdasarkan umur, mayoritas responden berumur dalam rentang 26 sampai 35 tahun dengan total 112 responden atau sebesar 62,9%. Paling sedikit adalah responden yang berusia lebih dari 45 tahun dengan total 1 responden atau sebesar 0,6%.

1. **Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui Chatbot**

Berdasarkan mengetahui chatbot dibagi hanya ke dalam dua kategori yaitu iya dan tidak. Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan mengetahui chatbot.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mengetahui Chatbot** | **F** | **%** |
| Iya | 167 | 93.8 |
| Tidak | 11 | 6.2 |
| **Total** | **178** | **100** |

Berdasarkan mengetahui apa itu chatbot, mayoritas responden mengetahui chatbot dengan total 167 responden atau sebesar 93,8%. Sedangkan sisanya adalah yang tidak mengetahui chatbot yaitu ada sebanyak 11 responden atau sebesar 6,2%

1. **Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui Chatbot Sebagai Penerapan AI di Dunia Kesehatan**

Berdasarkan mengetahui chatbot sebagai penerapan AI di dunia kesehatan dibagi hanya ke dalam dua kategori yaitu iya dan tidak. Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan mengetahui chatbot sebagai penerapan AI di dunia kesehatan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mengetahui Chatbot** | **F** | **%** |
| Iya | 117 | 65.7 |
| Tidak | 61 | 34.3 |
| **Total** | **178** | **100** |

Berdasarkan mengetahui apa itu chatbot sebagai penerapan AI di dunia kesehatan, mayoritas responden mengetahui dengan total 117 responden atau sebesar 65,7%. Sedangkan sisanya adalah yang tidak mengetahui yaitu ada sebanyak 61 responden atau sebesar 34,3%

1. **Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui Chatbot Dikendalikan Oleh Robot**

Berdasarkan mengetahui chatbot tersebut dikendalikan oleh robot dibagi hanya ke dalam dua kategori yaitu iya dan tidak. Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan mengetahui chatbot tersebut dikendalikan oleh robot.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mengetahui Chatbot** | **F** | **%** |
| Iya | 153 | 86.0 |
| Tidak | 25 | 14.0 |
| **Total** | **178** | **100** |

Berdasarkan mengetahui apa itu chatbot tersebut dikendalikan oleh robot, mayoritas responden mengetahui dengan total 153 responden atau sebesar 86%. Sedangkan sisanya adalah yang tidak mengetahui yaitu ada sebanyak 25 responden atau sebesar 14%

1. ***Outer Model***
2. ***Loading Factor***

*Loading factor* bertujuan untuk mengukur seberapa besar korelasi antara indikator dengan konstruk latennya. Persyaratan untuk lulus uji ini adalah jika indikator memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7. Berikut adalah hasil dari *loading factor* pada penelitian ini.

|  | Empati | Kecerdasan | Kepercayaan | Keramahan | Kompleksitas Tugas Chatbot | Pengungkapan Chatbot |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| E.2 | **0.836** |  |  |  |  |  |
| E.3 | **0.693** |  |  |  |  |  |
| E.4 | **0.867** |  |  |  |  |  |
| Kc.1 |  | **0.604** |  |  |  |  |
| Kc.2 |  | **0.594** |  |  |  |  |
| Kc.3 |  | **0.647** |  |  |  |  |
| Kc.4 |  | **0.793** |  |  |  |  |
| Kc.5 |  | **0.85** |  |  |  |  |
| Kp.1 |  |  | **0.647** |  |  |  |
| Kp.2 |  |  | **0.864** |  |  |  |
| Kp.3 |  |  | **0.888** |  |  |  |
| Kp.4 |  |  | **0.88** |  |  |  |
| Kr.1 |  |  |  | **0.84** |  |  |
| Kr.2 |  |  |  | **0.757** |  |  |
| Kr.3 |  |  |  | **0.858** |  |  |
| PC.1 |  |  |  |  |  | **0.417** |
| PC.2 |  |  |  |  |  | **0.864** |
| PC.3 |  |  |  |  |  | **0.512** |
| TC.1 |  |  |  |  | **0.877** |  |
| TC.2 |  |  |  |  | **0.816** |  |
| TC.3 |  |  |  |  | **0.882** |  |
| ﻿E.1 | **0.81** |  |  |  |  |  |

Berdasarkan hasil uji *loading factor* terdapat beberapa indikator yang < 0,7 yaitu indikator E.3, Kc.1, Kc.2, Kc.3, Kp.1, PC.1 dan PC.3. Jika ini terjadi, indikator tersebut harus dihapus. Setelah indikator dihilangkan maka dilakukan lagi uji *loading factor* untuk melihat apakah masih ada yang tidak memenuhi syarat atau tidak. Berikut adalah hasil setelah indikator E.3, Kc.1, Kc.2, Kc.3, Kp.1, PC.1 dan PC.3 yang tidak memenuhi kriteria dihilangkan, dan uji *loading factor* kembali.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Empati | Kecerdasan | Kepercayaan | Keramahan | Kompleksitas Tugas Chatbot | Pengungkapan Chatbot |
| E.2 | **0.858** |  |  |  |  |  |
| E.4 | **0.865** |  |  |  |  |  |
| Kc.4 |  | **0.911** |  |  |  |  |
| Kc.5 |  | **0.904** |  |  |  |  |
| Kp.2 |  |  | **0.878** |  |  |  |
| Kp.3 |  |  | **0.916** |  |  |  |
| Kp.4 |  |  | **0.900** |  |  |  |
| Kr.1 |  |  |  | **0.85** |  |  |
| Kr.2 |  |  |  | **0.744** |  |  |
| Kr.3 |  |  |  | **0.855** |  |  |
| PC.2 |  |  |  |  |  | **1** |
| TC.1 |  |  |  |  | **0.89** |  |
| TC.2 |  |  |  |  | **0.792** |  |
| TC.3 |  |  |  |  | **0.887** |  |
| ﻿E.1 | **0.846** |  |  |  |  |  |

Setelah dilakukan uji *loading factor* kembali, seluruh indikator sudah > 0,7. Artinya semua indikator telah lulus uji *loading factor*. Indikator yang telah dihapus yaitu E E.3, Kc.1, Kc.2, Kc.3, Kp.1, PC.1 dan PC.3 tidak disertakan diuji berikutnya dalam penelitian ini.

1. ***Average Variance Extracted* (AVE)**

*Average Variance Extracted* adalah pengukuran validitas diskriminan yang digunakan hasil luaran dari nilai rata-rata. Syarat variabel memenuhi pada uji AVE adalah nilai AVE harus lebih besar dari 0,5. Berikut adalah hasil uji AVE dalam penelitian ini.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Average Variance Extracted (AVE) |
| Empati | **0.733** |
| Kecerdasan | **0.824** |
| Kepercayaan | **0.806** |
| Keramahan | **0.669** |
| Kompleksitas Tugas Chatbot | **0.735** |
| Pengungkapan Chatbot | **1** |

Berdasarkan hasil uji AVE didapatkan seluruh variabel konstruk dalam penelitian ini memiliki nilai AVE 0,5. Artinya semua variabel dalam penelitian ini validitas konvergen dengan baik.

1. ***Fornell-Larcker Criterion***

*Fornell-Lacker Criterion* adalah untuk melihat nilai akar kuadrat setiap konstruk AVE harus lebih besar dari korelasi tertinggi dengan variabel konstruk lainnya. Berikut adalah hasil uji *Fornell-Lacker Criterion* pada penelitian ini.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Empati | Kecerdasan | Kepercayaan | Keramahan | Kompleksitas Tugas Chatbot | Pengungkapan Chatbot |
| Empati | **0.856** |  |  |  |  |  |
| Kecerdasan | 0.623 | **0.908** |  |  |  |  |
| Kepercayaan | 0.658 | 0.676 | **0.898** |  |  |  |
| Keramahan | 0.559 | 0.564 | 0.515 | **0.818** |  |  |
| Kompleksitas Tugas Chatbot | 0.261 | 0.254 | 0.235 | 0.561 | **0.857** |  |
| Pengungkapan Chatbot | 0.347 | 0.268 | 0.408 | 0.238 | 0.111 | **1** |

Berdasarkan hasil uji *Fornell-Lacker Criterion*, nilai akar kuadrat setiap konstruk AVE lebih besar dari korelasi tertinggi dengan variabel konstruk lainnya. Artinya syarat *Fornell-Lacker Criterion* telah terpenuhi.

1. ***Cross Loading***

*Cross Loading* adalah untuk membandingkan korelasi indikator dengan variabel konstruknya dan dengan variabel konstruk lainnya. Suatu indikator harus mempunyai korelasi yang lebih tinggi dengan variabel konstruknya dibandingkan dengan variabel konstruk lainnya.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Empati | Kecerdasan | Kepercayaan | Keramahan | Kompleksitas Tugas Chatbot | Pengungkapan Chatbot |
| E.2 | **0.858** | 0.45 | 0.537 | 0.456 | 0.244 | 0.31 |
| E.4 | **0.865** | 0.594 | 0.593 | 0.554 | 0.229 | 0.304 |
| Kc.4 | 0.566 | **0.911** | 0.624 | 0.471 | 0.174 | 0.229 |
| Kc.5 | 0.566 | **0.904** | 0.602 | 0.554 | 0.289 | 0.258 |
| Kp.2 | 0.585 | 0.583 | **0.878** | 0.441 | 0.219 | 0.344 |
| Kp.3 | 0.61 | 0.61 | **0.916** | 0.474 | 0.27 | 0.372 |
| Kp.4 | 0.577 | 0.627 | **0.9** | 0.473 | 0.145 | 0.383 |
| Kr.1 | 0.479 | 0.607 | 0.518 | **0.85** | 0.381 | 0.186 |
| Kr.2 | 0.393 | 0.279 | 0.259 | **0.744** | 0.529 | 0.163 |
| Kr.3 | 0.488 | 0.411 | 0.419 | **0.855** | 0.529 | 0.232 |
| PC.2 | 0.347 | 0.268 | 0.408 | 0.238 | 0.111 | **1** |
| TC.1 | 0.222 | 0.253 | 0.228 | 0.476 | **0.89** | 0.117 |
| TC.2 | 0.236 | 0.205 | 0.141 | 0.487 | **0.792** | 0.069 |
| TC.3 | 0.224 | 0.194 | 0.218 | 0.494 | **0.887** | 0.091 |
| ﻿E.1 | **0.846** | 0.55 | 0.557 | 0.421 | 0.199 | 0.276 |

Berdasarkan hasil uji *cross loading* dapat dilihat bahwa tiap indikator memiliki korelasi yang lebih tinggi terhadap variabel konstruknya dibandingkan dengan variabel konstruk lainnya. Artinya setiap variabel laten memiliki validitas diskriminan yang baik.

1. **Uji Reliabilitas**

Uji *Cronbach’s Alpha* dan *Composite Reliability* adalah uji reliabelitas untuk melihat apakah variabel konstruk reliabel atau tidak. Suatu variabel konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach’s Alpha* dan *Composite Reliability* > 0,7.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Cronbach's Alpha | Composite Reliability |
| Empati | **0.818** | **0.892** |
| Kecerdasan | **0.787** | **0.904** |
| Kepercayaan | **0.88** | **0.926** |
| Keramahan | **0.764** | **0.858** |
| Kompleksitas Tugas Chatbot | **0.823** | **0.893** |
| Pengungkapan Chatbot | **1** | **1** |

Diagram, schematic

Description automatically generated

1. ***Inner Model***
2. ***R-square***

Nilai *R square* digunakan untuk melihat seberapa besar variabel eksogen menjelaskan variabel endogen dalam penelitian ini. Nilai *R square* berkisar 0 hingga 1, semakin mendekati 1 artinya semakin baik variabel eksogen menjelaskan variabel endogen. Berikut adalah hasil uji *R square* pada penelitian ini.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | R Square | R Square Adjusted |
| Kepercayaan | **0.609** | **0.583** |

Berdasarkan *R square* pada didapatkan *R square* sebesar 0,609. Artinya variabel bebas empati, keramahan dan kecerdasan, serta variabel kompleksitas tugas chatbot dan pengungkapan dari chatbot sebagai variabel moderasi dapat menjelaskan varian variabel kepercayaan sebesar 60,9%. Sisanya sebesar 39,1% merupakan yang tidak dapat menjelaskan varian variabel kepercayaan.

1. ***Path Coefficients***

*Path Coefficients* bertujuan untuk mengetahui apakah variabel eksogen memiliki pengaruh terhadap variabel endogen. Variabel eksogen memiliki pengaruh terhadap variabel endogen jika nilai *T statistics* lebih besar dari 1,96 atau juga dapat melihat *P Values* harus lebih kecil dari 0,05. Selain itu, juga dapat mengetahui arah hubungan dengan meihat nilai pada *original sample*. Jika bernilai positif artinya mempunyai arah hubungan yang positif dan jika bernilai negatif artinya memiliki arah hubungan yang negatif. Berikut ini adalah hasilnya.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (|O/STDEV|) | P Values |
| Empati -> Kepercayaan | 0.362 | 0.337 | 0.096 | **3.757** | **0** |
| Kecerdasan -> Kepercayaan | 0.368 | 0.36 | 0.07 | **5.221** | **0** |
| Keramahan -> Kepercayaan | 0.07 | 0.088 | 0.083 | **0.841** | **0.401** |
| Kompleksitas Tugas Chatbot -> Kepercayaan | 0.04 | 0.038 | 0.072 | **0.558** | **0.577** |
| Pengungkapan Chatbot -> Kepercayaan | 0.137 | 0.148 | 0.062 | **2.192** | **0.029** |
| X1\*Z1 -> Kepercayaan | -0.126 | -0.113 | 0.087 | **1.452** | **0.147** |
| X1\*Z2 -> Kepercayaan | -0.061 | -0.045 | 0.084 | **0.728** | **0.467** |
| X2\*Z1 -> Kepercayaan | -0.093 | -0.085 | 0.078 | **1.202** | **0.23** |
| X2\*Z2 -> Kepercayaan | 0.034 | 0.023 | 0.075 | **0.453** | **0.651** |
| X3\*Z1 -> Kepercayaan | 0.188 | 0.166 | 0.076 | **2.474** | **0.014** |
| X3\*Z2 -> Kepercayaan | 0.065 | 0.056 | 0.084 | **0.777** | **0.437** |

Pertama adalah empati terhadap kepercayaan memiliki nilai *T Statistics* sebesar 3,757 > 1,96 atau *P Values* sebesar 0,000 < 0,05, serta arah hubungan yang positif. Artinya Hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima atau memiliki kesimpulan bahwa Empati chatbot berbasis teks berpengaruh positif dengan kepercayaan konsumen terhadap chatbot.

Kedua adalah keramahan terhadap kepercayaan memiliki nilai *T Statistics* sebesar 0,841 < 1,96 atau *P Values* sebesar 0,401 > 0,05, serta arah hubungan yang positif. Artinya Hipotesis 2 dalam penelitian ini ditolak atau memiliki kesimpulan bahwa Keramahan chatbot berbasis teks tidak berpengaruh dengan kepercayaan konsumen terhadap chatbot.

Ketiga adalah kecerdasan terhadap kepercayaan memiliki nilai *T Statistics* sebesar 5,221 > 1,96 atau *P Values* sebesar 0 < 0,05, serta arah hubungan yang positif. Artinya Hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima atau memiliki kesimpulan bahwa Kecerdasan chatbot berbasis teks berpengaruh positif dengan kepercayaan konsumen terhadap chatbot.

Keempat adalah kompleksitas chatbot memoderasi empati dan kepercayaan memiliki nilai *T Statistics* sebesar 1,452 < 1,96 atau *P Values* sebesar 0,147 > 0,05, serta arah hubungan yang negatif. Artinya Hipotesis 4a dalam penelitian ini ditolak atau memiliki kesimpulan bahwa Kompleksitas tugas chatbot tidak memoderasi hubungan antara empati dan kepercayaan konsumen, semakin rumit atau kompleks tugas chatbot dengan kepercayaan konsumen terhadap chatbot semakin berkurang.

Berikutnya adalah kompleksitas chatbot memoderasi keramahan dan kepercayaan memiliki nilai *T Statistics* sebesar 1,202 < 1,96 atau *P Values* sebesar 0,230 > 0,05, serta arah hubungan yang negatif. Artinya Hipotesis 4b dalam penelitian ini ditolak atau memiliki kesimpulan bahwa Kompleksitas tugas chatbot tidak memoderasi hubungan antara keramahan dan kepercayaan konsumen, semakin rumit atau kompleks tugas chatbot dengan kepercayaan konsumen terhadap chatbot semakin berkurang.

Selanjutnya adalah kompleksitas chatbot memoderasi kecerdasan dan kepercayaan memiliki nilai *T Statistics* sebesar 2,474 > 1,96 atau *P Values* sebesar 0,014 < 0,05, serta arah hubungan yang positif. Artinya Hipotesis 4c dalam penelitian ini diterima atau memiliki kesimpulan bahwa Kompleksitas tugas chatbot memoderasi hubungan antara kecerdasan dan kepercayaan konsumen, semakin rumit atau kompleks tugas chatbot berpengaruh positif terhadap penyelesaian chatbot dalam menangani pertanyaan konsumen.

Selanjutnya adalah pengungkapan atas informasi chatbot memoderasi empati dan kepercayaan memiliki nilai *T Statistics* sebesar 0,728 < 1,96 atau *P Values* sebesar 0,467 > 0,05, serta arah hubungan yang negatif. Artinya Hipotesis 5a dalam penelitian ini ditolak atau memiliki kesimpulan bahwa Pengungkapan atas informasi chatbot tidak memoderasi hubungan antara empati dan kepercayaan konsumen, semakin baik pengungkapan informasi yang diberikan chatbot kepercayaan konsumen terhadap chatbot akan semakin berkurang.

Berikutnya adalah pengungkapan atas informasi chatbot memoderasi keramahan dan kepercayaan memiliki nilai *T Statistics* sebesar 0,453 < 1,96 atau *P Values* sebesar 0,651 > 0,05, serta arah hubungan yang positif. Artinya Hipotesis 5b dalam penelitian ini ditolak atau memiliki kesimpulan bahwa Pengungkapan atas informasi chatbot tidak memoderasi hubungan antara keramahan dan kepercayaan konsumen, semakin baik pengungkapan informasi yang diberikan chatbot kepercayaan konsumen terhadap chatbot akan semakin bertambah.

Terakhir adalah pengungkapan atas informasi chatbot memoderasi kecerdasan dan kepercayaan memiliki nilai *T Statistics* sebesar 0,777 < 1,96 atau *P Values* sebesar 0,437 > 0,05, serta arah hubungan yang positif. Artinya Hipotesis 5c dalam penelitian ini ditolak atau memiliki kesimpulan bahwa Pengungkapan atas informasi chatbot tidak memoderasi hubungan antara kecerdasan dan kepercayaan konsumen, semakin baik pengungkapan informasi yang diberikan chatbot, kecerdasaran konsumen terhadap chatbot akan semakin bertambah.