

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH PERSEPSI ANTROPOMORFISME DAN  
KONFIRMASI EKSPEKTASI TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA FITUR *CHATBOT* BERBASIS  
KECERDASAN BUATAN PADA APLIKASI  
LIVIN' BY MANDIRI**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED ANTHROPOMORPHISM  
AND EXPECTATION CONFIRMATION ON USER  
SATISFACTION WITH THE AI-BASED CHATBOT  
FEATURE IN THE LIVIN' BY MANDIRI***

**Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana  
Terapan Dosen Pembimbing:  
Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., MBA., CDM.**



**Oleh:**

**Viona Laila Cithradewi**

**21/479151/SV/19446**

**D4 PERBANKAN  
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**PENGARUH PERSEPSI ANTROPOMORFISME DAN KONFIRMASI  
EKSPEKTASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA FITUR  
CHATBOT BERBASIS  
KECERDASAN BUATAN PADA APLIKASI  
LIVIN' BY MANDIRI**

Disusun oleh:

Viona Laila Cithradewi

21/479151/SV/19446

Telah diujikan dan diseminarkan

Pada tanggal 17 September 2025

Penguji I  
Ketua Penguji



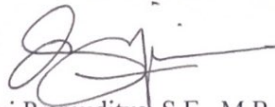
Raden Roro Fosa Sarassina, M.B.A., Ph.D.  
NIP. 111197806201707201

Penguji II/Sekretaris Penguji/Dosen  
Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Agusta Ika Prihanti N., S.E., M.B.A., CDM  
NIKA. 111198008201706201

Penguji III  
Anggota Penguji

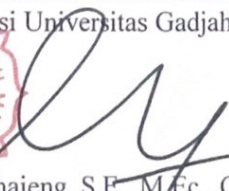


Fani Pramuditya, S.E., M.B.A.  
NIP. 111198606202101201

Mengetahui,

Ketua Departemen Ekonomik dan Bisnis  
Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada



  
Dr. Anggi Rahajeng, S.E., M.Ec., GRCE.  
NIP. 111198301201209201