

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis daring saat ini tidak bisa dilepaskan dari penggunaan teknologi AI. Teknologi AI memiliki kegunaan yang penting terhadap kemajuan bisnis daring, hal tersebut bisa dilihat dari penerapan teknologi kecerdasan buatan di semua platform *e-commerce* terkenal di Indonesia. Penggunaan AI di bisnis daring bisa dimanfaatkan untuk berbagai hal. Fitur yang paling umum adalah fitur *Virtual Assistant*. Fitur *Virtual Assistant* adalah perangkat AI yang fungsinya melayani percakapan dengan calon pembeli dengan cara menirukan percakapan manusia melalui pesan suara, obrolan teks, ataupun keduanya secara otomatis. Teknologi AI di sini digunakan oleh Tokopedia untuk memprediksi kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk. Kemudian, Tokopedia bisa memberi tahu para penjual mengenai permintaan tinggi terhadap produk mereka.

Penelitian dilakukan pada PT. GOTO melalui metode kuantitatif dan sampel dilakukan dengan metode non probability sampling. Penyebaran kuesioner melalui Instagram kepada 100 pelanggan yang telah menggunakan asisten virtual Tokopedia. Analisa menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan indek kepuasan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja kualitas layanan adalah dengan tingkat kesesuaian rata-rata 90% terhadap kepuasan yang di berikan oleh pelanggan dan indek kepuasan pelanggan adalah 81% dengan kategori Puas. terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan antara loyalitas pelanggan dan terdapat juga hubungan yang signifikan. Kualitas Layanan dan Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** *Artificial Intelligence*, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, *Virtual Assistant*.