

ABSTRAK

PENGARUH *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA PRODUK *DECORATIVE* WARDAH (Studi pada Fitur *Personal Color Analysis by Wardah*)

Elisa Nur Kholid¹⁾, Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T., M.H.²⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

²⁾ Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *artificial intelligence* dalam fitur *personal color analysis* terhadap keputusan pembelian produk *decorative* Wardah, dengan *customer experience* sebagai variabel intervening. Seiring perkembangan teknologi digital, khususnya di industri kecantikan, integrasi *artificial intelligence* (AI) menjadi salah satu strategi inovatif yang digunakan merek kosmetik seperti Wardah untuk meningkatkan pengalaman konsumen dan mendorong keputusan pembelian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 135 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring, dan data yang diperoleh dianalisis menggunakan *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa AI berpengaruh signifikan terhadap *customer experience* ($O = 0,657$; $T = 7,087$; $p < 0,001$), dan *customer experience* juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ($O = 0,381$; $T = 2,426$; $p = 0,008$). Selain itu, AI berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian ($O = 0,377$; $T = 2,418$; $p = 0,008$) dan juga secara tidak langsung melalui mediasi *customer experience* ($O = 0,250$; $T = 1,819$; $p = 0,034$). Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi AI dalam interaksi konsumen mampu meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan memperkuat kecenderungan untuk melakukan pembelian produk kecantikan.

Kata Kunci: *Artificial Intelligence*, *Customer Experience*, Keputusan Pembelian, Wardah, PLS-SEM