

# **INVESTIGATING SATISFACTION OF USING CHATBOT AI TO FACILITATE WRITING SKILLS AMONG ENGLISH EDUCATION STUDENTS AT UNDIKSHA**

## **SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS (S1)  
JURUSAN BAHASA ASING  
FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

# SKRIPSI

## DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN

**Menyetujui**

|               |                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------|
| Pembimbing I  | Prof. Dr. Ni Nyoman Padmadewi, M.A.<br>NIP.196202021988032001     |
| Pembimbing II | I Putu Indra Kusuma, S.Pd., M.Pd. Ph.D.<br>NIP.198701172014041001 |

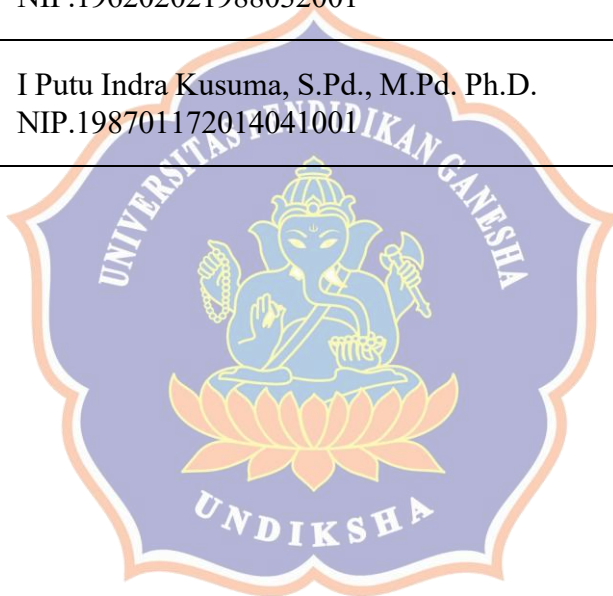


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh I DEWA GEDE DIMAS SATRIA UDAYANA ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 4 Agustus 2026

### Dewan Penguji

|         |                                                                   |
|---------|-------------------------------------------------------------------|
| Ketua   | Putu Eka Dambayana S., S.Pd., M.Pd.<br>NIP.197811142008121002     |
| Anggota | Dewa Ayu Eka Agustini, S.Pd., M.S.<br>NIP.198108142009122002      |
| Anggota | Prof. Dr. Ni Nyoman Padmadewi, M.A.<br>NIP.196202021988032001     |
| Anggota | I Putu Indra Kusuma, S.Pd., M.Pd. Ph.D.<br>NIP.198701172014041001 |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Bahasa dan Seni  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan

**Menyetujui**

|                  |                                                                                |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Ketua Ujian      | Dr. Ni Luh Putu Eka Sulistia Dewi, S.Pd. M.Pd.<br>NIP.198104192006042002       |
| Sekretaris Ujian | Prof. Dr. I G A Lokita Purnamika Utami, S.Pd., M.Pd.<br>NIP.198304022006042001 |



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

**INVESTIGATING SATISFACTION OF USING  
CHATBOT AI TO FACILITATE WRITING SKILLS  
AMONG ENGLISH EDUCATION STUDENTS AT  
UNDIKSHA**



**ENGLISH LANGUAGE EDUCATION STUDY PROGRAM**

**FOREIGN LANGUAGE DEPARTMENT**

**FACULTY OF LANGUAGE AND ART**

**GANESHA UNIVERSITY OF EDUCATION**

**SINGARAJA**

**2026**

### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "INVESTIGATING SATISFACTION OF USING CHATBOT AI TO FACILITATE WRITING SKILLS AMONG ENGLISH EDUCATION STUDENTS AT UNDIKSHA" termasuk isi di dalamnya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 4 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



I Dewa Gede Dimas Satria Udayana

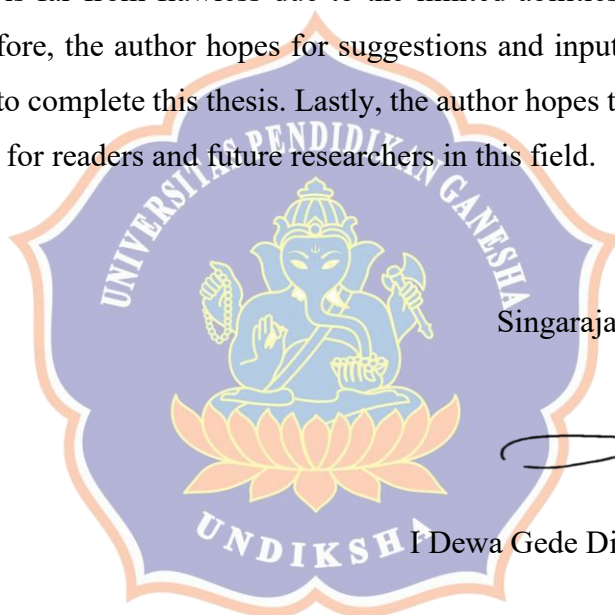
2212021117

## ACKNOWLEDGEMENT

The author would like to express his deepest gratitude to God Almighty (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) for His blessings, which enabled the author to complete this thesis entitled “INVESTIGATING SATISFACTION OF USING CHATBOT AI TO FACILITATE WRITING SKILLS AMONG ENGLISH EDUCATION STUDENTS AT UNDIKSHA”. This thesis was prepared to fulfill the requirements for a bachelor's degree in education at Ganesha University of Education (Undiksha). In completing this thesis, the author received valuable support, guidance, and encouragement from various parties. Therefore, the author would like to express his sincere gratitude to:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., as the Rector of Ganesha University of Education.
2. Drs. I Gede Nurjaya, M.Pd., as the Dean of the Faculty of Languages and Arts.
3. Dr. Ni Luh Putu Eka Sulistia Dewi, S.Pd., M.Pd., as the Deputy Dean I of the Faculty of Languages and Arts.
4. Dr. Ni Putu Era Marsakawati, S.Pd., M.Pd., as the Head of the Foreign Languages Department.
5. Prof. Dr. I G A Lokita Purnamika Utami, S.Pd., M.Pd., as the Coordinator of the English Language Education Study Program.
6. Prof. Dr. Ni Nyoman Padmadewi, M.A., as Supervisor I, and I Putu Indra Kusuma, S.Pd., M.Pd. Ph.D., as Supervisor II, for their patient guidance, invaluable advice, and support during the writing of this thesis. Thank you for being the authors academic mentor.
7. Putu Eka Dambayana Suputra, S.Pd., M.Pd. and Dewa Ayu Eka Agustini, S.Pd., M.S., as the thesis examiners, for their constructive feedback, corrections, and valuable suggestions to improve this scientific work.
8. All lecturers and staff of the English Language Education Study Program for the knowledge and assistance provided during the author's study period.
9. The 10 students in the English Language Education Study Program who willingly participated as research respondents to help complete the data collection.

10. The authors beloved parents, I Dewa Gede Kawan and Ni Wayan Seri Adnyani, for their endless and unconditional love, financial support, and prayers.
11. The author9s sister, Dian, and brother, Windu, for their constant moral and financial support.
12. All classmates in Class E, and all friends who cannot be mentioned one by one, for the motivation, insights, and beautiful memories shared throughout this journey.
13. All parties who cannot be mentioned one by one that helped the author9s thesis preparation. The author understands that what is presented in this thesis is far from flawless due to the limited abilities that the author has. Therefore, the author hopes for suggestions and input for improvement in order to complete this thesis. Lastly, the author hopes that this thesis will be useful for readers and future researchers in this field.



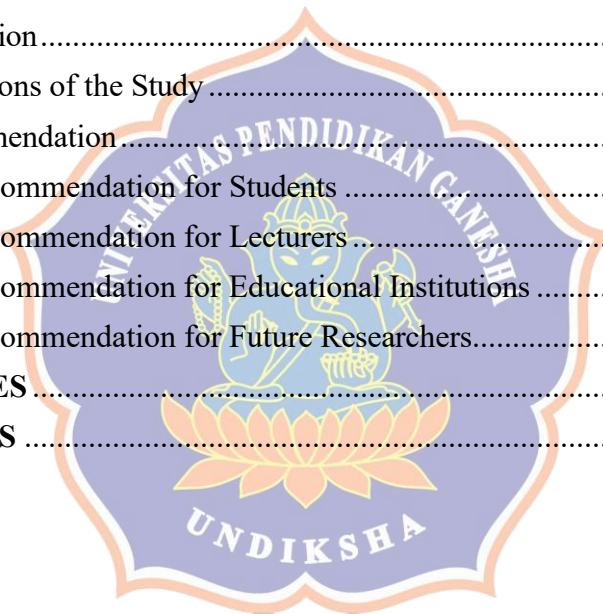
Singaraja, 4 Agustus 2026

I Dewa Gede Dimas Satria Udayana

## TABLE OF CONTENT

|                                                                              |             |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>ACKNOWLEDGEMENT .....</b>                                                 | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                        | <b>xi</b>   |
| <b>LIST OF TABLES .....</b>                                                  | <b>xvi</b>  |
| <b>APPENDICES .....</b>                                                      | <b>xvii</b> |
| <b>CHAPTER I INTRODUCTION .....</b>                                          | <b>1</b>    |
| 1.1. Research Background .....                                               | 1           |
| 1.2. Problem Identification .....                                            | 6           |
| 1.3 Problem Limitation.....                                                  | 8           |
| 1.4 Research Question .....                                                  | 8           |
| 1.5 Research Objective .....                                                 | 8           |
| 1.6 Research Significance.....                                               | 8           |
| <b>CHAPTER II LITERATURE REVIEW .....</b>                                    | <b>10</b>   |
| 2.1 THEORITICAL REVIEW.....                                                  | 10          |
| 2.1.1 AI in Language Learning .....                                          | 10          |
| 2.1.2 Student Satisfaction .....                                             | 12          |
| 2.1.3 Chatbot AI as an Assistive Writing Tool .....                          | 15          |
| 2.2 EMPIRICAL REVIEW.....                                                    | 18          |
| 2.3 Conceptual Framework .....                                               | 23          |
| <b>CHAPTER III RESEARCH METHODOLOGY .....</b>                                | <b>25</b>   |
| 3.1 Research Design .....                                                    | 25          |
| 3.2 Research Setting .....                                                   | 27          |
| 3.3 Research Participants.....                                               | 28          |
| 3.4 Data Collection Method .....                                             | 30          |
| 3.5 Research Instrument .....                                                | 31          |
| 3.6 Data Analysis.....                                                       | 34          |
| 3.7 Trustworthiness of the Study .....                                       | 36          |
| <b>CHAPTER IV FINDINGS AND DISCUSSION .....</b>                              | <b>39</b>   |
| 4.1 Findings .....                                                           | 39          |
| 4.1.1 Thematising and Coding .....                                           | 39          |
| Theme 1: Students' Positive but Conditional Satisfaction toward Chatbot AI . | 42          |
| 4.1.2 Overall Positive but Conditional Satisfaction .....                    | 42          |
| Theme 2: Chatbot based Writing Support as the Main Source of Satisfaction .  | 45          |
| 4.1.3 Idea Development and Writing Organization .....                        | 45          |
| 4.1.4 Grammar Assistance and Language Confidence .....                       | 48          |

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.5 Feedback Quality for Revision and Evaluation .....                      | 50        |
| 4.1.6 Ease of Use, Accessibility, and Efficiency .....                        | 53        |
| Theme 3: Critical User Control as the Boundary of Satisfaction .....          | 55        |
| 4.1.7 Prompting, Verification, and Post-editing Practices .....               | 55        |
| 4.1.8 Responsible Use and Dependency Awareness .....                          | 59        |
| 4.1.9 Summary of Findings .....                                               | 62        |
| 4.2 Discussion .....                                                          | 63        |
| 4.2.1 Students' Positive but Conditional Satisfaction toward Chatbot AI ..... | 63        |
| 4.2.2 How Chatbot-Based Writing Support Shaped Students' Satisfaction ...     | 65        |
| 4.2.3 Critical User Control as the Boundary of Satisfaction .....             | 69        |
| 4.3 Implications of the study .....                                           | 71        |
| <b>CHAPTER V CONCLUSION .....</b>                                             | <b>73</b> |
| 5.1 Conclusion .....                                                          | 73        |
| 5.2 Limitations of the Study .....                                            | 75        |
| 5.3 Recommendation .....                                                      | 76        |
| 5.3.1 Recommendation for Students .....                                       | 76        |
| 5.3.2 Recommendation for Lecturers .....                                      | 77        |
| 5.3.3 Recommendation for Educational Institutions .....                       | 77        |
| 5.3.4 Recommendation for Future Researchers .....                             | 78        |
| <b>REFERENCES .....</b>                                                       | <b>80</b> |
| <b>APPENDICES .....</b>                                                       | <b>87</b> |



## LIST OF TABLES

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Table 3. 1 Blueprint of the Interview Guide..... | 34 |
| Table 4. 1 Thematizing and Coding .....          | 40 |
| Table 4. 2 Coding Translation .....              | 42 |



## APPENDICES

|                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| Appendix 1. Supervisor's recommendation letter .....                   | 87  |
| Appendix 2. Interview Guide .....                                      | 88  |
| Appendix 3. Interview Assessment Form Guide the use of Chatbot ai..... | 96  |
| Appendix 4. Audio Transcript .....                                     | 106 |
| Appendix 5. Initial Coding.....                                        | 191 |
| Appendix 6. Documentation Interview .....                              | 207 |

