

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih-Nya, yang memungkinkan penulis untuk menyelesaikan penelitian ini yang berjudul "Pengaruh *Service Quality* Chatbot Tokopedia Terhadap *E-Loyalty* Pelanggan: Peran *Customer Satisfaction* dan *E-Customer Trust* Sebagai Variabel Mediasi". Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Bisnis Digital di Universitas Telkom Purwokerto. Sepanjang proses penelitian, penulis menerima arahan, masukan, saran, dan dorongan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prasetyo Hartanto, S.E., M.M., CDMP. & Bapak Affriza Brilyan Relo Pambudi Agus Putra, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing 1 dan 2 atas segala bimbingan, arahan serta dukungan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis sangat menghargai semangat dan motivasi yang senantiasa diberikan, terutama saat penulis menghadapi berbagai kendala sebelum seminar proposal. Dukungan tersebut menjadi dorongan besar bagi penulis untuk tetap berjuang dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Bapak Diovianto Putra Rakhmadani, S.Kom, M.M., selaku dosen wali, atas segala dukungan dan ilmu yang telah diberikan sepanjang masa perkuliahan, yang menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis.
3. Bapak Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M. selaku dosen penguji saat seminar proposal serta Ibu Lina Fatimah Lishobrina, S.A.B., M.M., CPR., CDM., CSMM & Ibu Chusnul Maulidina Hidayat, S.M., M.M selaku dosen penguji saat sidang tugas akhir, atas petunjuk dan masukan yang sangat berarti dalam proses evaluasi dan perbaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Bisnis Digital Universitas

Telkom, yang telah dengan penuh dedikasi memberikan ilmu dan pendidikan selama masa perkuliahan, sehingga memperkaya wawasan dan pengalaman akademik penulis.

5. Untuk papa, mama dan adik-adikku yang tercinta Viona, Joanna, Jeremy yang telah memberikan segala yang terbaik, baik secara materi maupun spiritual, tanpa pernah mengeluh, dan selalu memberikan dorongan serta semangat yang tak ternilai. Terima kasih atas segala yang telah diberikan, yang tidak akan pernah bisa saya gantikan dengan apapun. Semoga Tuhan senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kedamaian yang abadi.
6. Terima kasih kepada seluruh keluarga penulis yang selalu mendoakan dan mendukung saya. Semoga Tuhan memberkati kita semua dengan kesehatan, kebahagiaan, dan kelimpahan berkat dalam hidup.
7. Seluruh rekan-rekan Program Studi Bisnis Digital Angkatan 2021, terlebih khusus Ichanita, Olivia, Martha, Rachel, Tsabita, Selin, Yudho, Fathya, Yuke, Adrian yang telah bersama-sama menjalani perjalanan perkuliahan di Universitas Telkom Purwokerto, juga telah memberikan doa, dukungan, serta kritik dan saran yang sangat berguna selama penulis menyusun skripsi ini.
8. Setiap individu dan pihak yang telah memberikan kontribusi melalui masukan, dukungan, motivasi, dan doa, baik secara langsung maupun tidak langsung. Walaupun tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, semoga Tuhan membalas segala kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan kepada penulis.

Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan sebagai bentuk penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat yang signifikan, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik di bidang yang penulis teliti. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, oleh karena itu, saran dan masukan yang membangun akan sangat penulis hargai. Terima kasih atas perhatian dan dukungan

yang telah diberikan.

Purwokerto, Juni 2025

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Putri W.' with a stylized flourish.

Graciela Putri Wengkau

21111064