

**PENGARUH EMPATHY RESPONSE, ANONYMITY, DAN
CUSTOMIZATION TERHADAP CUSTOMER TRUST PADA
CHATBOT CUSTOMER SERVICE TOKOPEDIA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Program
Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh :

Nama : Tegar Faiqul Hammam Basuki

NPM : 1401204282



MANAJEMAN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2024