

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis disampaikan kepada Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, yang memungkinkan penulis menyelesaikan proposal skripsi berjudul "PENGARUH EMPATHY RESPONSE, ANONYMITY, DAN CUSTOMIZATION TERHADAP CUSTOMER TRUST PADA CHATBOT CUSTOMER SERVICE TOKOPEDIA". Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi ketentuan kelulusan Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Selama penelitian, penulis mendapatkan saran, bimbingan, kritik, dan motivasi yang berharga dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Mochamad Yudha Febrianta, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing atas nasihat, bimbingan, arahan, dan dukungan dalam menyelesaikan proposal ini dengan lancar.
2. Dr. Maria Apsari Sugiati, S.E.Ak., M.M. dan Dr. Anton Mulyono Aziz, S.E, M.T. selaku dosen penguji yang telah menyisihkan waktu untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi serta untuk menguji skripsi penulis.
3. Dr. Nidya Dudija S.Psi., M.A. sebagai dosen wali yang telah membantu penulis dalam menjalani dan menyelesaikan studi di Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Telkom University.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan yang sangat bermanfaat selama menempuh pendidikan di Universitas Telkom.
5. Kepada kedua orang tua penulis, Slamet Basuki Rahmat dan Amirotus Saidah serta adik Nisrina Aulia Rahma Basuki. Terima kasih atas dukungan, kasih sayang, nasehat, perhatian, kesabaran, serta doa yang telah diberikan kepada penulis selama hidup sehingga dapat menyelesaikan pendidikan hingga sekarang.

6. Terimakasih kepada Adit, Eventa, Davi, Reza, Rayhan, Rityo, Symisius, sahabat sekaligus teman seperjuangan dalam hidup yang menemani perjalanan penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Telkom.
7. Terimakasih Warga Malindo Aisyah, Amira, Marissa, Nazilah, Hasna, Nida, Ridla, Emil.
8. Teman-teman MB-44-04 yang telah menemani selama masa perkuliahan di Telkom University.
9. Kepada Nadira Ochell Andrea, terima kasih karena selalu ada serta selalu memberikan dukungan terhadap saya. Terima kasih telah menemani dalam keadaan senang, susah, bahagia, dan sedih. Terima kasih atas segala kebaikan, upaya, nasehat, motivasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga saya selesai.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini hingga selesai. Penulis memohon maaf sebesar-besarnya jika terdapat banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat terbuka terhadap segala saran dan kritik yang bersifat membangun. Sebagai penutup, harapannya besar bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, 03 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Tegar Faiqul Hammam Basuki

1401204282