

**ANALISIS *SERVICE QUALITY CHATBOT* TERHADAP *E-LOYALTY* DI
TOKOPEDIA: PERAN *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-CUSTOMER
TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Tugas Akhir

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana

dari Program Studi S1 Bisnis Digital

Direktorat Kampus Purwokerto

Universitas Telkom

21111064

Graciela Putri Wengkau



**Universitas
Telkom**

Program Studi S1 Bisnis Digital

Direktorat Kampus Purwokerto

Universitas Telkom

Purwokerto

2025