

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "*Pengaruh Authenticity of Conversation, Perceived Enjoyment, Privacy Concerns, dan Service Quality Terhadap User Satisfaction Chatbot di Tokopedia*". Di tengah perkembangan teknologi yang begitu pesat, khususnya dalam bidang *artificial intelligence* dan *e-commerce*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan praktik bisnis digital di Indonesia.

Perjalanan penyusunan skripsi ini bukanlah tanpa liku. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa berbagai tantangan, hambatan, dan kesulitan datang silih berganti, menguji kesabaran dan ketekunan. Namun, berkat pertolongan Allah SWT serta dukungan moral dan material yang tak ternilai dari berbagai pihak, penulis mampu mengatasi setiap rintangan dan menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang tulus, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyanto, S.T., M.Sc. selaku Rektor Universitas Telkom.
2. Ibu Prof. Dr. Farida Titik Kristanti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
3. Bapak Dr. Akhmad Yunani, S.E., M.T. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
4. Ibu Rd. Nurafni Rubiyanti, S.M.B., M.B.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh kesabaran dan dedikasi membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan berharga dalam setiap tahapan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Budi Prasetyo, S.Sos., M.M. selaku dosen penguji 1 dan Ibu Citra Kusuma Dewi, S.E., M.A.B., Ph.D. selaku dosen penguji 2 yang telah

meluangkan waktu dan memberikan masukan konstruktif kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Aditya Wardhana, S.E., M.Si., MM. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan kepada mahasiswa perwaliannya selama menjalani proses perkuliahan di Universitas Telkom.
7. Para dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah berbagi ilmu, pengetahuan, serta pengalaman berharga selama penulis menempuh masa studi.
8. Seluruh staf di Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan bantuan, informasi, serta dukungan selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
9. Bapak Suparyo Irfan dan Ibu Rita Rosidah, kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang, doa tiada henti, dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk penulis. Tanpa kehadiran dan doa tulus dari keduanya, pencapaian ini tak akan pernah terwujud. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan, tempat pulang paling hangat, dan alasan terbesar bagi penulis untuk terus melangkah.
10. Agung Mohammad Rizky, Farah Fauziah, dan Ayang Suci Ichsanayah, kakak-kakak penulis yang telah memberikan dukungan penuh, baik secara moral maupun finansial, sepanjang perjalanan perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas semua bentuk kepedulian yang tak bisa dibalas dengan kata-kata, tapi sangat terasa.
11. Arrasya Al-Karim Rizky dan Arzan Al-Malik Rizky, dua keponakan tersayang yang menjadi pelipur lara di tengah lelah dan penatnya proses ini. Kehadiran keduanya membawa tawa dan semangat yang tak ternilai.
12. Rizky Fadhilah Firdaus, seseorang yang telah menjadi bagian dari setiap langkah perjalanan penulis. Kebersamaan dan dukungan yang terus hadir di tengah segala keterbatasan menjadi bagian penting dalam proses ini. Terima kasih telah ada di setiap langkah, dengan cara yang sederhana namun sangat berarti.

13. Chirel Zindya Matapu, Maria Magdalena Hutagalung, Kristin Ariani Hutahaean, dan Ronaully Lidya Pangaribuan, teman seperjuangan penulis di perantauan yang telah melangkah bersama sejak awal perjalanan perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi. Terima kasih telah menjadi bagian dari hari-hari penuh tawa, juga terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini. Bersama mereka, setiap tantangan terasa lebih ringan dan setiap pencapaian menjadi lebih bermakna.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas segala bentuk dukungan, bantuan, dan kebaikan yang turut berperan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi tambahan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang terkait. Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan ke depannya.

Bandung, 5 Juli 2025  
Yang Membuat Pernyataan,



Aisy Aulia  
1501210161