



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Menggali Potensi Chatbot : Meningkatkan Pengalaman dan Kepuasan Pelanggan di Shopee
Andi Setiawan, Dr. Sahid S. Nugroho, M.Sc.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

MENGGALI POTENSI *CHATBOT*: MENINGKATKAN PENGALAMAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DI SHOPEE

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Andi Setiawan
22/509097/PEK/28928

Kepada
**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2024**



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Master of Business Administration
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

Menggali Potensi Chatbot : Meningkatkan Pengalaman dan Kepuasan Pelanggan di Shopee
Andi Setiawan, Dr. Sahid S. Nugroho, M.Sc.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

MENGGALI POTENSI *CHATBOT*: MENINGKATKAN PENGALAMAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DI SHOPEE

Disiapkan dan disusun oleh:

Andi Setiawan

22/509097/PEK/28928

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 13 September 2024
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I

Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si.,
Ph.D.,
NIP 197803252010121001

Dosen Penguji II

Ike Janita Dewi, Dr., M.B.A.,
NIP

Dosen Penguji III

Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.,Sc.,
NIP 196805221994031002

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 13 September 2024

Ketua Prodi Magister Manajemen

Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
NIP 196905051995031001

Mengetahui,

Wakil Dekan Bidang Akademik

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada

Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.
NIP 197805202005011002