

**PENGARUH PENGGUNAAN *CHATBOT* PADA
KEPUASAN DAN NIAT PENGGUNAAN BERLANJUT:
STUDI PADA PLATFORM SHOPEE INDONESIA**

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh

Tsara Tsurayya Firdalia

24/546720/PEK/30524

Kepada

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2026**

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

PENGARUH PENGGUNAAN *CHATBOT* PADA KEPUASAN DAN NIAT PENGGUNAAN BERLANJUT: STUDI PADA PLATFORM SHOPEE INDONESIA

Disiapkan dan disusun oleh:

Tsara Tsurayya Firdalia

24/546720/PEK/30524

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 13 Februari 2026
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Dr. Ina Melati, S.E., M.M.,
NIP 111198506202411201

Dosen Penguji II



Prof. Dr. Ir. Suci Paramitasari Syahlani, M.M.
NIP 196509011994032001

Dosen Penguji III



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



Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 13 Februari 2026

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