

DARI INTERAKSI KE TRANSAKSI: PERAN *CHATBOT* DALAM MEMBENTUK PENGALAMAN PELANGGAN DAN NIAT BELI PADA SHOPEE

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Virna Rania Insyira
24/552105/PEK/30975

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

DARI INTERAKSI KE TRANSAKSI: PERAN *CHATBOT* DALAM MEMBENTUK PENGALAMAN PELANGGAN DAN NIAT BELI PADA SHOPEE

Disiapkan dan disusun oleh:
Virna Rania Insyira
24/552105/PEK/30975
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 12 Mei 2026
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Naila Zulfa, M.A., M.S., PGDip., Ph.D.,
FHEA.,
NIP 197601172002122001

Dosen Penguji II



Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.,
NIP 198610112015042002

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 12 Mei 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