



**PENGARUH PENGGUNAAN DAN RESPONS CHATBOT
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *E-COMMERCE* DENGAN
NILAI EKSTRINSIK DAN INTRINSIK DARI PENGALAMAN
KONSUMEN *ONLINE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

TESIS

Diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen

ZIFORA YANESYA TAKARIA

117222083

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2024