

# LEMBAR PENGESAHAN



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TARUMANAGARA

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Zifora Yanesya Takaria  
NIM : 117.22.2083  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penggunaan Dan Respons Chatbot Terhadap Kepuasan Konsumen *E-Commerce* Dengan Nilai Ekstrinsik Dan Intrinsik Dari Pengalaman Konsumen Online Sebagai Variabel Mediasi.  
Title : The Impact of Chatbot Usage and Response on E-Commerce Customer Satisfaction with Extrinsic and Intrinsic Value from Online Customer Experience as Mediating Variables.


Tugas Akhir ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Tarumanagara pada tanggal : 4 Juli 2024

Tim Penguji :

1. Ketua : Dr. Hetty Karunia Tunjungsari, MSi.
2. Anggota dan Pembimbing : Dr. Miharni Tjokrosaputro, MM
3. Anggota : Dr. Keni, MM

Yang bersangkutan dinyatakan : **LULUS**

Pembimbing :

  
Dr. Miharni Tjokrosaputro, MM

Jakarta, 31 Juli 2024

Ketua/Program Studi

  
  
Dr. Keni, MM