

**LOYALITAS PELANGGAN DI ERA *CHATBOTS* :
PERAN *PERCEIVED QUALITY* DAN *CUSTOMER*
ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN
CUSTOMER KNOWLEDGE SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Kasus Pada Pengguna *E-Commerce* di Indonesia)

Oleh

Muhamad Utsman Adi Sasmita

213402217

NASKAH SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Jurusan Manajemen Disetujui Tim Pembimbing
Untuk Diseminarkan dan Diuji pada Tanggal Seperti Tertera di Bawah ini

Tasikmalaya, 17 April 2025

PEMBIMBING I



Andina Eka Mandasari S.Si., M.M.

NIDN.0010018404

PEMBIMBING II



Allicia Deana S.E., M.M.

NIDN.0027059402

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Ade Komaludin, S.E., M.Sc.

NIDN. 0420096201

Ketua Jurusan Manajemen



R. Lucky Radi Rinandiyana, S.E., M.Si

NIDN. 0410047901