

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Naskah Skripsi yang berjudul **“Loyalitas Pelanggan di Era Chatbots : Peran *Perceived Quality* dan *Customer Engagement* Sebagai Variabel Mediasi dan *Customer Knowledge* Sebagai Variabel Moderasi”**. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Selama proses penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun dibalik itu semua Penulis juga mendapat bantuan dari pihak yang mendukung dan membimbing Penulis. Tidak lupa Penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi tingginya kepada:

1. Ahmad Bajuri, S.E., MM dan Eni Aminah, orangtua tercinta Penulis, terima kasih atas doa yang tidak pernah terputus dan dukungan yang tulus di setiap langkah perjalanan ini. Berkat cinta dan keyakinan kalian, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis sangat bersyukur atas kasih sayang dan pengorbanan yang selalu mengiringi.
2. Hanna Nur Azizah, Amelia Nur Hasanah, S.H., Meysa Nur Latifah saudara kandung yang selalu menjadi kekuatan dan inspirasi bagi saya. Terima kasih atas setiap dukungan, motivasi, dan semangat yang kalian berikan. Kalian

selalu hadir dengan cinta dan keyakinan, menguatkan langkah saya hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini.

3. Defri Maulana Andika, Ina Karwati dan Nur Bayan selaku kakak ipar Penulis, serta dua jagoan kecil, Muhamad Qinan Wiranata Kusumah, Arsyaka AdiWinata Kusumah dan Rifqi terima kasih telah menghadirkan kebahagiaan dan tawa yang begitu berarti. Kehadiran kalian menjadi pelipur lelah di tengah perjuangan ini, memberikan semangat baru bagi Penulis untuk terus melangkah. Penulis bersyukur memiliki keluarga yang selalu membawa kehangatan dan keceriaan.
4. Nawal Noor Zakiah, teman seperjuangan Penulis selama perkuliahan yang selalu menjadi tempat berbagi, tumbuh dan berprogres bersama.
5. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., IPU., selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
6. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
7. R. Lucky Radi Rinandiyana, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
8. Andina Eka Mandasari, S.Si., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bimbingan, arahan, saran, dan motivasi berharga yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Allicia Deana S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bimbingan,

arahan, saran, dan motivasi berharga yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

10. Seluruh dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya yang telah memberikan ilmu dan wawasan berharga selama masa perkuliahan.
11. Seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang telah mendukung kelancaran proses akademik Penulis.
12. Teman-teman Manajemen angkatan 2021 yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan kuliah ini.