

**PENGARUH EMPATHY RESPONSE, ANONYMITY, DAN  
CUSTOMIZATION TERHADAP CUSTOMER TRUST PADA  
CHATBOT CUSTOMER SERVICE TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Program  
Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

**Disusun oleh :**

**Nama : Tegar Faiqul Hammam Basuki**

**NPM : 1401204282**



**MANAJEMAN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2024**