

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul Pengaruh “Analisis *Usability* dan *Responsiveness* Chatbot Terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Customer Service E-commerce* (Studi Kasus: Mahasiswa Bisnis Digital Universitas Negeri Medan)” dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana pada Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Baharuddin, S.T., M.Pd. selaku Rektor Universitas Negeri Medan.
2. Bapak Dr. Haikal Rahman, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dan selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
3. Ibu Dr. T. Teviana, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu Akmal Huda Nasution, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
5. Bapak Dr. Dionisius Sihombing, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
6. Ibu Aprinawati, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
7. Bapak Rangga Restu Prayogo, S.A.B., M.Si., Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dan Dosen Pembimbing Pertama penulis, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus. Atas kritik dan saran yang Bapak berikan, penulis dapat menyempurnakan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dukungan Bapak sangat berharga dalam proses penyusunan karya ilmiah ini.

8. Bapak Dr. Haryadi, S.Kom., M.Kom., Ketua Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, dan Dosen Pembimbing Skripsi penulis, penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam. Atas bimbingan, nasihat, dan dukungan Bapak yang penuh dedikasi dan kesabaran, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Arahan Bapak telah memberikan wawasan berharga dan motivasi yang sangat berarti sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Penulis menghargai waktu dan perhatian yang telah Bapak berikan dalam mendampingi penulis.
 9. Bapak Miftah El Fikri, S.E., M.Si., sebagai Dosen Pembimbing Kedua, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas komentar dan masukan yang telah Bapak berikan. Bimbingan tambahan yang Bapak sampaikan sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis menghargai waktu dan perhatian Bapak dalam memberikan saran yang konstruktif, yang sangat berperan dalam meningkatkan kualitas skripsi ini. Terima kasih atas dukungan dan bimbingan yang telah Bapak berikan.
 10. Bapak Drs. Ahmad Hidayat, M.Si., sebagai Dosen Pembimbing Ketiga, penulis mengucapkan terima kasih atas kritik dan saran yang Bapak berikan. Masukan Bapak sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
 11. Bapak/Ibu Dosen pengampu mata kuliah Program Studi Bisnis Digital, penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam atas bimbingan dan pengetahuan yang telah diberikan selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Dukungan Bapak/Ibu sangat berharga dan telah membantu penulis menyelesaikan studi ini dengan baik.
 12. Bapak/Ibu Staf dan Pegawai Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang telah Bapak/Ibu berikan dalam mengurus dan menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi. Dukungan dan kerja sama Bapak/Ibu sangat berarti dalam proses penyelesaian studi ini.
- Ibu H. Sitanggang, Ayah U. Sihotang, Nenek T. Silalahi, Paman S. Sitanggang, dan seluruh keluarga tercinta, tulisan ini penulis persembahkan

dengan penuh rasa syukur dan terima kasih yang mendalam. Terima kasih kepada Ibu dan Ayah yang selalu mengiringi langkah penulis dengan doa dan kasih sayang tanpa batas. Kepada Nenek dan Paman, serta keluarga besar, terima kasih atas dukungan, nasihat, dan perhatian yang tak pernah surut. Semua itu menjadi kekuatan bagi penulis dalam setiap tantangan. Semoga Tuhan Yesus Kristus senantiasa memberkati dan melimpahkan kasih-Nya kepada kita semua. Segala kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan, kiranya menjadi berkat yang berlipat ganda. Dengan penuh rasa hormat, karya ini saya dedikasikan untuk kalian.

13. Kepada Kakak Desi, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala pengorbanan, baik secara materi maupun perhatian yang selalu tercurah. Untuk Kakak Sari, Kakak Tri, dan Kakak Damean, terima kasih atas motivasi, bantuan, serta doa-doa yang terus menguatkan penulis dalam setiap langkah. Dan kepada Bunga, adik tersayang, terima kasih atas cinta dan kehangatan yang selalu diberikan, yang menjadi sumber semangat bagi penulis. Dukungan dan kasih sayang yang kalian berikan telah menjadi cahaya yang membimbing penulis dalam setiap perjalanan dan pencapaian. Semoga Tuhan memberkati kalian dengan kebahagiaan, kesehatan, dan keberhasilan yang melimpah.

14. Keluarga besar Program Studi Bisnis Digital B 2020, yang telah menjalani kegiatan perkuliahan bersama, penulis dedikasikan tulisan ini untuk kalian semua. Terkhusus untuk sahabat tercinta, Putri Shakirah, Friska Rotua, dan Aqila Azmi, yang senantiasa memberikan kehidupan mahasiswa yang menyenangkan, motivasi, dan semangat. Terima kasih atas doa, dukungan, bantuan, dan nasihat yang kalian berikan sepanjang perjalanan perkuliahan dan masa skripsian. Waktu yang kita habiskan bersama, serta segala pengalaman baru yang telah kita lalui, sangat berarti bagi penulis. Semoga kebersamaan dan dukungan kalian selalu menjadi sumber inspirasi dan kekuatan.

15. Kepada Abe Cekut, Cipung, dan semua bayi online, penulis mengucapkan terima kasih atas motivasi dan semangat yang kalian berikan selama

pengerjaan skripsi. Dukungan dan keceriaan kalian pada aplikasi video singkat sangat membantu dan memotivasi penulis. Terima kasih atas segala inspirasi yang telah membuat proses ini lebih menyenangkan.

16. Kepada Nancy dan Laura, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan yang telah diberikan, meskipun kita terpisah oleh jarak. Kesediaan kalian untuk mendengarkan curhatan dan memberikan dukungan secara konsisten sangat berarti bagi penulis. Dukungan dan perhatian kalian telah memberikan kekuatan dan semangat selama proses ini. Penulis sangat menghargai kehadiran kalian dalam setiap langkah perjalanan ini.

17. Kepada semua orang dan partisipan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kontribusi dan dukungan Anda dalam penelitian ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati dan mempermudah setiap langkah Anda dalam menjalani kegiatan perkuliahan atau aktivitas lainnya. Terima kasih atas segala bantuan dan kerjasama yang telah diberikan.

18. Terakhir, kepada Riris Devina Theresia Sihotang, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang mendalam kepada diri sendiri. Terima kasih atas keteguhan dan keberanian untuk terus berjuang, meskipun banyak tantangan yang dihadapi. Penulis mengapresiasi usaha dan ketahanan yang telah ditunjukkan dalam melawan berbagai keraguan dan kesulitan internal. Terima kasih telah tetap yakin pada diri sendiri dan bertahan meskipun pikiran dan perasaan seringkali semakin kompleks seiring berjalannya waktu. Dalam setiap langkah dan usaha, penulis selalu mengandalkan Tuhan dengan penuh keyakinan, memegang teguh prinsip: "Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia." Dedikasi dan keberanian yang telah ditunjukkan adalah bentuk nyata dari kepercayaan dan pengabdian tersebut. Semoga setiap perjuangan dan usaha yang telah dilakukan membuahkan hasil yang memuaskan dan memberikan kekuatan serta inspirasi untuk menghadapi setiap tantangan di masa depan. Sampai

jumpa dengan versi terbaikmu di masa depan, dengan mimpi-mimpi yang telah kau wujudkan. Terima kasih atas segala ketahanan dan dedikasi yang telah ditunjukkan dalam proses ini.



Medan, 29 Agustus 2024

Penulis,

Riris Devina Theresia Sihotang

NIM.7202250022

THE *Character Building*
UNIVERSITY