

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS *CUSTOMER JOURNEY MAPPING* UNTUK MENINGKATKAN
CUSTOMER EXPERIENCE PADA APLIKASI *MOBILE E-COMMERCE*
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *DIARY STUDY*
(Studi Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Shopee)**

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

Disusun oleh:

NADYA RAHMALIA

1401160464



Pembimbing:



(Ir. Dodie Tricahyono, M.M., Ph.D.)

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2020**