

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KELUHAN PELANGGAN PADA *SOCIAL CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT E-COMMERCE* DI INDONESIA  
MENGUNAKAN MODEL BERBASIS *ONTOLOGY*  
(Studi Kasus: TokopediaCare, ShopeeCare, BukaBantuan)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
dari Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

**Disusun oleh:**

**NABILLA KALVINA IZUMI**

**1401170448**



Pembimbing 1,



Dr. Andry Alamsyah, S.Si., M.Sc.

Pembimbing 2,



Tri Widarmanti, S.MB., M.M

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

**BANDUNG**

**2020**