

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KELUHAN  
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PENGGUNA WEBSITE *E-COMMERCE* JD.ID**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:  
Nama: Risang Hanggoro  
NPM: 1401164097**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2023**