

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER COMPLAINTS* DAN *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
MEDIASI *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA *WEBSITE*
E-COMMERCE TOKOPEDIA DI INDONESIA**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nur Alif Hidayatullah

1401194189



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