

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER COMPLAINTS* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA *WEBSITE E-COMMERCE SHOPEE* DI INDONESIA MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Zaidan Yusuf Wardana

1401194165



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