

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

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Muhammad Ilham

1401184182



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2024

