

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