

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

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh :**

**Raihan Fadhlán Muanzir**

**1401194105**



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