

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

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
dari Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh

RIZA YARZUQ HARDANI

1401184403



**Universitas
Telkom**

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

2023