

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER COMPLAINTS* DAN *CUSTOMER LOYALTY WEBSITE E-COMMERCE* BLIBLI DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada program studi  
S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI)

**Disusun Oleh:**

**Muhamad Alfian Nur Rifai**

**1401194453**



**Universitas  
Telkom**

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