



**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKOPEDIA.COM**

**TAHUN 2019**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

**ABDUL MALIK**

**44317110107**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI  
MARKETING COMMUNICATION & ADVERTISING  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA 2019**