



**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**