

**PENGARUH MEDIA SOSIAL DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Pada Media Sosial Toko Buku Online Redaksi Loveable)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan  
program studi manajemen jenjang strata satu

Disusun Oleh:

**INDRA SIAM WAHYONO**

**1111161239**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP**

**BANDUNG**

**2020**