

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH MEDIA SOSIAL DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Media Sosial  
Toko Buku Online Redaksi Loveable)

Nama : Indra Siam Wahyono

NPM : 1111161239

Fakultas : Ekonomi

Jenjang Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Manajemen

Lokasi Penelitian : Penelitian ini dilakukan dengan objek observasi pada pelanggan  
media sosial toko buku online redaksi loveable

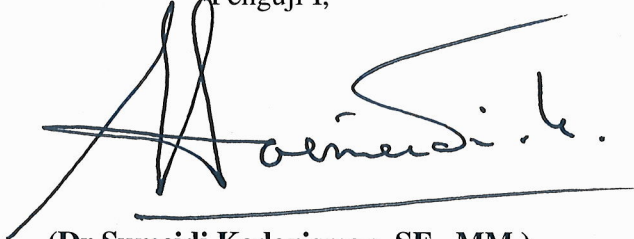
Lama Penelitian : 6 (Enam) Bulan

Telah disetujui oleh Pembimbing dan Penguji  
Bandung, Oktober 2020  
Pembimbing



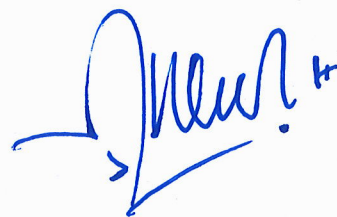
(Dr. Taufik Zulfikar, SE., MM.)

Penguji I,



(Dr. Sumeidi Kadarisman, SE., MM.)

Penguji II,



(Dr. Nenny Hendajany, S.Si., SE., MT)

Mengetahui,

Wakil Dekan Fakultas Ekonomi,



(R. Aryanti Ratnawati, SE., M.Si)

Ketua Program Studi,



(Fitria Lilyana, SE., M.Si)

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya buat tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kelulusan gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bandung, Oktober 2020

Yang membuat pernyataan



Indra Siam Wahyono