

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN APLIKASI OVO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



**ALVIN**

**NIM: 1722056**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
2021**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP**  
**KEPUASAN KONSUMEN APLIKASI OVO**

Disusun oleh:

**ALVIN**

NIM : 1722056

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

Tanggal 25 Januari 2021

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP**  
**KEPUASAN KONSUMEN APLIKASI OVO**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**ALVIN**  
NIM: 1722056

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal, 15 Februari 2021  
Dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

Anggota : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Anggota : Lina, S.E., M.Si.

Tanda Tangan



Palembang, 15 Februari 2021  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Akuntansi  
Universitas Karplik Musi Charitas



Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Tidak penting seberapa lambat anda berjalan, selama anda tidak berhenti melakukannya dan menyelesaikannya.”**

– Confucius

**Skripsi ini kupersembahkan untuk:**

- **Tuhan Yang Maha Esa,**
- **Hasanah Ilmu pendidikan**
- **Papi, Mami dan saudaraku yang Tersayang,**
- **Teman-Teman Kuliah Seperjuanganku, dan**
- **Almamaterku yang Tercinta.**

**PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Alvin  
NIM : 1722056  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN APLIKASI OVO** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 15 Februari 2021

Pemberi pernyataan,



Alvin

**PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alvin  
NIM : 1722056  
Judul Skripsi : **PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN APLIKASI OVO**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta izin dari saya selama saya **tetap** tercantum sebagai penulis .

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 15 Februari 2021

Pemberi Pernyataan



Alvin