

**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INTERNET SMARTFREN
DI BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

**Oleh
Tiya Oktarini**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2012**