

**PENGARUH CARA BERKOMUNIKASI LAYANAN PENAGIHAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN LAYANAN SHOPEE PAYLATER DI  
KALANGAN KONSUMEN**

SKRIPSI



Oleh

Hesti Oktavia Triana

NIM.153190009

Diajukan

Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**YOGYAKARTA**

**2025**