

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN CHATBOT
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
PADA APLIKASI MY TELKOMSEL**

SKRIPSI



Oleh:
Kania Syafiqa Kiranatri
153210119

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
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA
2025**