

**STRATEGI *COMPLAINT HANDLING* PELAKU
BISNIS UMKM BERBASIS *ONLINE* DI JAWA
TENGAH**

Tesis



Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Magister

Oleh:

Restu Ayu Mumpuni

14040118410013

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG, 2022