

Daftar Singkatan

Singkatan	NAMA
<i>Servqual</i>	Service Quality
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan
VoC	Voice of Customers
A	<i>Attractive</i>
O	<i>One Dimensional</i>
M	<i>Must Be</i>
I	<i>Indifferent</i>
R	<i>Reverse</i>
Q	<i>Questionable</i>
Ket.	Keterangan
Kat.	Kategori