

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

SINGKATAN	NAMA	Pemakaian pertama kali pada halaman
MRI	<i>Marketing Research</i> Indonesia	2
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	5
HOQ	<i>House of Quality</i>	4
VOC	<i>Voice of Customer</i>	6
ServQual	<i>Service Quality</i>	11
WAP	<i>Weight Average Performance</i>	22
KPR	Kredit Pemilikan Rumah	28
KKB	Kredit Kendaraan Bermotor	28
DPLK	Dana Pensiunan Lembaga Keuangan	28
ORI	Obligasi Negara Retail	28
dof	<i>Degree of Freedom</i>	50
TNA	<i>Training Needs Analysis</i>	130
Pinca	Pimpinan cabang	140