

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
<i>E-SERVQUAL</i>	<i>Electronic Service quality</i>	11
<i>HoQ</i>	<i>House of Quality</i>	10
<i>QFD</i>	<i>Quality Function Deployment</i>	4
<i>VoE</i>	<i>Voice of Engineering</i>	8