

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
VoC	<i>Voice of Customer</i>	9
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	12
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>	6
CSC	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	55
IPA	<i>Importance and Performance Analysis</i>	23

Lambang	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
α	<i>Alpha Cronbach</i>	33