

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Pemakaian Pertama kali pada halaman
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	14
VoC	<i>Voice Of Customer</i>	11
<i>SERVQUAL</i>	<i>Service Quality</i>	5

LAMBANG

=	Tanda yang menunjukkan sama dengan
-	Tanda yang menunjukkan pengurangan
*	Tanda yang menunjukkan perkalian