

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
VoC	<i>Voice of Customer</i>	7
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>	12
IPA	<i>Important Performance Analysis</i>	14
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	24