

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Penggunaan Pertama pada Halaman
<i>VoC</i>	<i>Voice of Customer</i>	14
<i>E-servqual</i>	<i>Elektronik service quality</i>	14
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	19
<i>CSC</i>	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	58
<i>QFD</i>	<i>Quality Function Diagram</i>	110

Lambang	Nama	Penggunaan Pertama pada Halaman
n	Ukuran Sampel	36
N	Populasi	36
e	<i>error tolerance</i>	36
α	Alpha Cronbach	37