

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Keterangan	Pemakaian pertama kali pada halaman
<i>Webqual</i>	<i>Website Quality</i>	5
TCN	<i>True Customer Needs</i>	5
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	5
IPA	<i>Importance and Performance Analysis</i>	10
VoC	<i>Voice of Customer</i>	19
CSC	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	36
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	117
Lambang	Keterangan	Pemakaian pertama kali pada halaman
α	<i>Alpha Cronbach's</i>	51