

## DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

SINGKATAN	Nama	Pemakaian pertama kali pada Halaman
BUMN	Badan Usaha Milik Negara	1
kWh	<i>Kilo Watt Hour</i>	1
Servqual	<i>Service Quality</i>	8
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>	12
VoC	<i>Voice of Customer</i>	26
TAN	<i>Tangible</i>	38
EMP	<i>Emphaty</i>	38
REL	<i>Reliability</i>	39
RES	<i>Responsiveness</i>	39
ASS	<i>Assurance</i>	39
SPSS	<i>Statistical Product and Service Solutions</i>	41
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	44
CSC	<i>Customer Satisfication Coefficient</i>	48

LAMBANG	Nama	Pemakaian pertama kali pada Halaman
=	Tanda yang menunjukkan sama dengan	18
+	Tanda yang menunjukkan penambahan	18
>	Tanda yang menunjukkan lebih besar dari	18
<	Tanda yang menunjukkan lebih kecil dari	18
A	<i>Attractive</i>	18
O	<i>One-dimensional</i>	18
M	<i>Must-be</i>	18
I	<i>Indifferent</i>	18
Q	<i>Questionable</i>	18
R	<i>Reserve</i>	18
$\geq$	Tanda yang menunjukkan lebih besar atau sama dengan dari	29
$\leq$	Tanda yang menunjukkan lebih kecil atau sama dengan dari	29