

DAFTAR SINGKATAN & LAMBANG

Singkatan	Keterangan	Pemakaian pertama kali pada halaman
<i>E-Service Quality</i>	<i>Electronic Service Quality</i>	5
VoC	<i>Voice of Customer</i>	5
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	17
IPA	<i>Importance and Performance Analysis</i>	10
<i>FinTech</i>	<i>Financial Technology</i>	1
Lambang	Keterangan	Pemakaian pertama kali pada halaman
α	Alpha Cronbach	33