

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Penjelasan	Pemakaian Pertama Kali pada Halaman
CEO	<i>Chief Executive Officer</i>	1
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	4
TQM	<i>Total Quality Management</i>	9
HOQ	<i>House of Quality</i>	12
VoC	<i>Voice of Customer</i>	12
WEBQUAL	<i>Website Service Quality</i>	12
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	25

Lambang	Arti	Pemakaian Pertama Kali pada Halaman
√√	<i>Strong positive impact</i>	15
√	<i>Moderate positive impact</i>	15
Blank	<i>No impact</i>	15
X	<i>Moderate negative impact</i>	15
XX	<i>Strong negative impact</i>	15