

## DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

SINGKATAN	Nama	Pemakaian pertamakali pada halaman
<i>CSC</i>	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	56
<i>e-SQ</i>	<i>Electronic Service Quality</i>	28
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	14