

## DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

SINGKATAN	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
PT	Perseroan Terbuka	1
VoC	<i>Voice of Customer</i>	2
NKP	Nilai Kepentingan Pelanggan	19
TFN	<i>Triangular Fuzzy Number</i>	22
TCN	<i>True Customer Needs</i>	24