

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
VoC	<i>Voice of Customer</i>	9
KJ	Kawakita Jiro	9
<i>M-S-Qual</i>	<i>Mobile Service Quality</i>	6
IPA	Important Performance Analysis	19
NKP	Nilai Kepentingan Pelanggan	36
Lambang	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
α	<i>Alpha Croanbach</i>	36