

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Keterangan	Pemakaian pertama kali pada halaman
TCN	<i>True Customer Needs</i>	4
VoC	<i>Voice of Customer</i>	12
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	28
CSC	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	47

Lambang	Keterangan	Pemakaian pertama kali pada halaman
α	<i>Alpha Cronbach's</i>	33