

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
B2C	<i>Business to Costumer</i>	1
QFD	<i>Quality Function Development</i>	4
VoC	<i>Voice of Costumer</i>	17
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	40
BUMN	Badan Usaha Milik Negara	50

Lambang	Arti	Pemakaian pertama kali pada halaman
α	Cronbach Alpha	26