

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
PRSSNI	Persatuan Radio Siaran Swasta Nasional Indonesia	1
YPT	Yayasan Pendidikan Telkom	1
VoC	<i>Voice of Customer</i>	10
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>	12
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	20
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>	30