

## DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

| Singkatan | Nama                                          | Penggunaan Pertama Kali pada Halaman |
|-----------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| NKP       | Nilai Kepuasan Pelanggan                      | 33                                   |
| SPSS      | <i>Statistical Package for Social Science</i> | 55                                   |
| VoC       | <i>Voice of Customer</i>                      | 22                                   |
| IPA       | <i>Importance Performance Analysis</i>        | 28                                   |
| CSC       | <i>Customer Satisfaction Coefficient</i>      | 27                                   |

| Lambang | Penjelasan                               | Penggunaan Pertama Kali pada Halaman |
|---------|------------------------------------------|--------------------------------------|
| =       | Tanda yang menunjukkan sama dengan       | 33                                   |
| -       | Tanda minus yang menunjukkan pengurangan | 55                                   |
| X       | Tanda yang menunjukkan perkalian         | 22                                   |