

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Pertama kali digunakan pada halaman
DPMPTSP	Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu	2
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>	6
VoC	<i>Voice Of Customer</i>	10
IPA	<i>Importance and Performance Analysis</i>	11
CSC	<i>Customer Satisfaction Coefficient</i>	19
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	24
SQE	<i>Service Quality Element</i>	38
SQR	<i>Service Quality Requirement</i>	39
Lambang	Nama	Pertama kali digunakan pada halaman
α	<i>Alpha Cronbach</i>	30
ⓕ	Point Kegagalan	113