

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Nama	Pemakaian Kata pertama kali pada halaman
STO	Sentral Telepon Otomatis	6
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>	12
VoC	<i>Voice of Customer</i>	21
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	24
Q	<i>Questionable</i>	27
A	<i>Attractive</i>	27
O	<i>One Dimensional</i>	27
I	<i>Indifferent</i>	27
R	<i>Reserve</i>	27
M	<i>Must be</i>	27
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	28
CSC	<i>Customer Satisfication Coefficient</i>	55