

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Pemakaian Pertama Kali Pada Halaman
<i>E-servqual</i>	<i>Electronic service quality</i>	3
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	14
VoC	<i>Voice of Customer</i>	19
SPSS	<i>Statistics for Products and Services Solution</i>	22
CD	<i>Compact Disc</i>	44
SMS	<i>Short Message Service</i>	51
ACD	<i>Automatic Call Distributor</i>	52
FAQ	<i>Frequently Asked Question</i>	54
Σ	Sigma	12
Xij	Skor pernyataan disfungsional	12
Yij	Skor pernyataan fungsional	12
Wij	Skor <i>self-stated importance</i>	12
\bar{X}_i	Tingkat kepuasan rata-rata pernyataan disfungsional	12
\bar{Y}_i	Tingkat kepuasan rata-rata pernyataan fungsional	12
r0	Batas tingkat kepentingan atribut kebutuhan	13
Ri	<i>Importance index</i>	13
α_H	Batas indeks kepuasan tinggi	13
α_L	Batas indeks kepuasan rendah	13
α	<i>Alpha Cronbach</i>	22