

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Pertama Kali Digunakan Pada Halaman
<i>Web</i>	<i>Website</i>	1
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	4
TQM	<i>Total Quality Management</i>	6
HoQ	<i>House of Quality</i>	7
VoC	<i>Voice of Customer</i>	7
<i>E-SERVQUAL</i>	<i>Electronic Service Quality</i>	8
VoE	<i>Voice of Engineering</i>	15
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	19

Simbol	Arti	Pertama Kali Digunakan Pada Halaman
$\sqrt{\sqrt{\quad}}$	<i>Strong positive impact</i> (pengaruh positive kuat)	20
$\sqrt{\quad}$	<i>Moderate positive impact</i> (pengaruh positif sedang)	20
<i>Blank</i>	<i>No impact</i> (tidak ada hubungan)	20
\overleftarrow{x}	<i>Moderate negative impact</i> (pengaruh negatif sedang)	20
\overleftarrow{xx}	<i>Strong negative impact</i> (pengaruh negatif kuat)	20
<i>Blank</i>	<i>Not Linked</i> (tidak berhubungan sama sekali)	21
\triangle	<i>Possibly Linked</i> (berhubungan tapi sangat sedikit sekali)	21

- Moderately Linked* (cukup berhubungan) 21
- Strongly Linked* (sangat berhubungan) 21