








DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Keterangan	Pemakaian pertama kali pada halaman
YP	<i>Yellow Pages</i>	1
PIB	Panduan Informasi Bisnis	1
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	4
<i>Servqual</i>	<i>Service Quality</i>	4
TQM	<i>Total Quality Management</i>	6
HoQ	<i>House of Quality</i>	8
VoC	<i>Voice of Customer</i>	9
VoE	<i>Voice of Engineering</i>	10
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	10
THR	Tunjangan Hari Raya	84

Simbol	Arti	Pemakaian pertama kali pada halaman
<i>Blank</i>	<i>Not linked</i> (tidak berhubungan sama sekali)	11
	<i>Possibly linked</i> (berhubungan tapi sangat sedikit sekali)	11
	<i>Moderately linked</i> (cukup berhubungan)	11
	<i>Strongly linked</i> (sangat berhubungan)	11
	<i>Strong positive impact</i> (pengaruh positif kuat)	12
	<i>Moderate positive impact</i> (pengaruh positif sedang)	12
<i>Blank</i>	<i>No impact</i> (tidak ada hubungan)	12
	<i>Moderate negative impact</i> (pengaruh negatif sedang)	12
	<i>Strong negative impact</i> (pengaruh negatif kuat)	12