

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

Singkatan	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
Ponsel	Telepon Seluler	2
SMS	<i>Short Message Service</i>	4
YLKI	Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia	4
ITU	International Telecommunication Union	7
<i>Servqual</i>	<i>Service Quality</i>	14
FGD	<i>Focus Group Discussion</i>	15
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	26
CS	<i>Customer Service</i>	29
LAMBANG		
α	Koefisien Alpha Cronbach	30