

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

SINGKATAN	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
SOPP	<i>System Online Payment Point</i>	1
CLI	<i>Customer Loyalty Index</i>	5
CSI	<i>Customer Satisfaction Index</i>	5
Servqual	<i>Service Quality</i>	7
VoC	<i>Voice of Customer</i>	9
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	10
FGD	<i>Focus Group Discussion</i>	11
NKP	Nilai Kepuasan Pelanggan	55
BPRKS	Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sadaya	94
LAMBANG	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
α	<i>Alpha Cronbach</i>	36